

Peregrine

ServiceCenter

Handbuch

„Anwendungsverwaltung“

Version 5.1

Copyright © 2003 Peregrine Systems, Inc. oder Niederlassungen von Peregrine Systems, Inc. Alle Rechte vorbehalten.

Die Angaben in diesem Handbuch sind Eigentum von Peregrine Systems, Incorporated, und dürfen nur mit schriftlicher Genehmigung von Peregrine Systems, Inc. verwendet bzw. offengelegt werden. Dieses Handbuch darf ohne vorherige schriftliche Genehmigung von Peregrine Systems, Inc. weder ganz noch teilweise reproduziert werden. In diesem Handbuch werden eine Reihe von Produkten mit ihren Handelsbezeichnungen aufgeführt. In den meisten, wenn nicht allen Fällen werden diese Bezeichnungen als Warenzeichen oder eingetragene Warenzeichen von den jeweiligen Unternehmen beansprucht

Peregrine Systems® and ServiceCenter® sind eingetragene Warenzeichen von Peregrine Systems, Inc. oder von Niederlassungen von Peregrine Systems, Inc.

Dieses Handbuch und die hierin beschriebene Software wird im Rahmen einer Lizenzvereinbarung oder einer Nichtoffenlegungsvereinbarung zur Verfügung gestellt und darf ausschließlich gemäß der Bedingungen dieser Vereinbarungen verwendet bzw. kopiert werden. Die Informationen in diesem Dokument können ohne vorherige Ankündigung geändert werden und stellen keine Verpflichtung seitens Peregrine Systems, Inc. dar. Wenden Sie sich an den Kundendienst von Peregrine Systems, um das Datum der neuesten Version dieses Dokuments zu erfahren.

Die in der Beispieldatenbank und in Beispielen in diesem Handbuch verwendeten Bezeichnungen von Unternehmen und Einzelpersonen sind frei erfunden und dienen zur Veranschaulichung der Verwendungen der Software. Etwaige Ähnlichkeiten mit derzeit oder früher tatsächlich existierenden Unternehmen oder Personen wären rein zufällig.

Wenn Sie technische Unterstützung benötigen oder die Benutzerdokumentation für ein Produkt anfordern möchten, für das Sie über eine Lizenz verfügen, senden Sie eine E-Mail an den Kundendienst von Peregrine Systems, Inc. Die E-Mailadresse lautet support@peregrine.com.

Wenn Sie Kommentare oder Vorschläge zu dieser Benutzerdokumentation haben, wenden Sie sich unter doc_comments@peregrine.com an den Kundendienst von Peregrine Systems, Inc.

Diese Ausgabe gilt für Version 5.1 des lizenzierten Programms.

Peregrine Systems, Inc.
3611 Valley Centre Drive San Diego, CA 92130
Tel +1 (0)800 638 5231 oder 858 481 5000
Fax +1 (0) 858 481 1751
www.peregrine.com



Inhalt

	Über dieses Handbuch	13
	Erforderliche Kenntnisse	14
	Beispiele	14
	Kontaktaufnahme mit dem Kundendienst	14
	Peregrine CenterPoint-Website	15
	Unternehmenszentrale.	15
	Nord- und Südamerika	15
	Europa, Asien/Pazifik, Afrika	16
	Kontaktaufnahme mit den Schulungsservices	16
Kapitel 1	Übersicht	17
	ServiceCenter Module	18
	Beispieldaten	19
Kapitel 2	Benutzerprofile	21
	Bearbeiter	22
	Benutzerrollen	22
	Benutzerprofile	23
	Arten von Benutzerprofilen	23
	Bestimmung des Benutzerprofils durch das System.	23
	Standardmäßige Benutzerprofile	24
	Hinzufügen eines Profils	36
	Bearbeiten von Profilen	42

Kapitel 3	Service Management	45
	Zugreifen auf Service Management.	46
	Verwalten von Service Management	47
	Sicherheitsdateien.	48
	Zugreifen auf die Sicherheitsdateien	49
	Register „Sicherheitsdateien“	50
	Register „Umgebung“	50
	Verwalten von Benutzerinformationen.	54
	Einstellen von Privilegien und Ansichten im Service Management-Profil	58
	Warten von Inboxen.	62
	Aufrufen des Makro-Editors	63
	Aufrufen von Ursachen-Datensätzen	64
	Zugreifen auf die Wissensdatenbank	65
Kapitel 4	Incident Management	67
	Übersicht über Incident Management	68
	Die Funktionsweise von Incident Management	69
	Öffnen von Incident Management	70
	Verwalten von Incident Management	73
	Sicherheitsdateien.	73
	Zugreifen auf die Sicherheitsdateien	75
	Register „Sicherheitsdateien“	76
	Register „Umgebung“	76
	Verwalten von Benutzerinformationen.	76
	Einstellen von Privilegien und Ansichten im Incident Management-Profil	82
	Zuweisungsgruppen.	86
	Kategorien.	92
	Warten von Inboxen	107
	Wahrscheinliche Ursache	113
	Makro-Editor	118
	Ausfallzeit	119
	Übersichts-Link	121
	Cost Management	122
	Konfigurieren der Incident Management-Umgebung	123

Statusmeldungen, Alerts und Eskalation	127
Alerts und Kalender	128
Was bedeutet Eskalation?	128
Gewichtungsgrade	129
Das zweistufige Abschlussverfahren	130
Allgemeine Informationen	130
Konfigurieren des zweistufigen Abschlussverfahrens	130
Aufrufen anderer Dienstprogramme	137
Zurücksetzen von Ausfallzeiten	138
Erzeugen/Aktualisieren einer Übersicht	139
Ausfallzeit	143
Übersichts-Link	144
Wahrscheinliche Ursache	145
Unterkategorie	145
Incident-Typ	146
Produkttyp	147
Kapitel 5 Basisursachen-Analyse	149
Übersicht über die Basisursachen-Analyse.	150
In diesem Kapitel verwendete Begriffe	151
Implementierung der Basisursachen-Analyse	151
Ablauf der Basisursachen-Analyse	153
Aufrufen der Basisursachen-Analyse	154
Verwalten der Basisursachen-Analyse	155
Sicherheitsdateien.	156
Zugreifen auf die Sicherheitsdateien	157
Register „Sicherheitsdateien“	157
Register „Umgebung“	158
Verwalten der Basisursachen-Umgebung	159
Verwalten von Benutzerinformationen	160
Festlegen von Privilegien und Ansichten im Basisursachenprofil	164
Warten von Inboxen.	168
Aufrufen des Makro-Editors	169
Zugreifen auf die Wissensdatenbank	170

Kapitel 6	Scheduled Maintenance	171
	Übersicht über Scheduled Maintenance.	172
	Erstellen einer Scheduled Maintenance-Aufgabe	173
	Automatisierte Aufgabenerstellung	173
	Erstellen von Aufgaben anhand eines vorhandenen Tickets	174
	Scheduled Maintenance in Inventory Management	176
	Erstellen von Aufgaben in Scheduled Maintenance.	178
	Verwenden einer Vorlage	178
	Vorlagenverwaltung.	179
	Hinzufügen von Daten unter Verwendung von Ausdrücken	181
	Auswirkung von Scheduled Maintenance auf die Systemleistung	182
	Lastenausgleich.	182
	Aufrufen eines Format Control-Datensatzes.	183
	Workflow in Scheduled Maintenance.	185
Kapitel 7	Inventory Management	187
	Der ICM-Datenspeicher	188
	Primär- und Attributdateien	188
	Database Dictionaries	189
	Gerätedateien	189
	Attributdateien	190
	Join-Dateien	191
	Beispiel	192
	Hierarchie	192
	Formulare	193
	Erstellen von Untertabellen anhand eines Struktur-Arrays	193
	Zugriff auf Inventory Management	194
	Register „Assets“	195
	Register „Verträge“	195
	Register „Verwaltung“	196
	Organisieren von Inventardatensätzen	196
	Verwalten von Inventory Management	199
	ICM-Umgebung	199
	Profile	201
	Hinzufügen von ICM-Berechtigungen zum Bearbeiterdatensatz	201
	Hinzufügen eines ICM-Profiles	207

Gerätetypen	212
Erstellen eines neuen Gerätetyps	214
Aktualisieren eines Gerätetyp-Datensatzes	222
Löschen eines Gerätetyp-Datensatzes	222
Hinzufügen eines neuen Benutzers	224
Referenzquellen	226
Inventardatensätze	226
Referenzquellen	228
Kapitel 8 Service-Informationen in Inventory Management	229
Zugreifen auf SLAs	230
Contract Management-Umgebungsdatensätze	231
Contract Management-Berechtigung	232
Hinzufügen eines Contract Management-Profiles	232
Alerts	238
Vertragsstatus	238
Dienstprogramm zur Währungsumrechnung	239
Währungsdefinitionen	241
Berechnen von Zahlungen	243
Softwareverfolgung und -kompatibilität	244
Lizenz- und Installationsmodelle des Katalogs	245
Das Register „Software“	245
Verwalten verschiedener Mehrfachlizenztypen	249
Hinzufügen von Software-Lizenzen als Asset-Datensätze	250
Software-Installationen	254
Software-Zähler	255
Auswählen einer Berechnungsmethode	257
Kompatibilität	260
Das Protokoll für Kompatibilitätsmeldungen	260
Überprüfen der Kompatibilität	261
Beispiel für Softwareverfolgung und -kompatibilität	263
Schritt 1: Hinzufügen von Elementen zum Katalog	265
Schritt 2: Hinzufügen von Datensätzen zur Inventory Management-Datenbank	268
Schritt 3: Erstellen eines Software-Vertrags	272
Schritt 4: Hinzufügen der Software-Lizenz zum Vertrag	274

	Schritt 5: Erstellen eines Support-Vertrags für die Software-Lizenz	278
	Schritt 6: Erstellen eines Software-Installationsdatensatzes.	281
	Schritt 7: Prüfen der Softwarekompatibilität	284
	Referenzquellen.	286
Kapitel 9	Service Level Management	287
	Worum handelt es sich bei einem SLA?	288
	Zweck der SLAs.	288
	Verwenden von SLAs	288
	SLM-Konzepte	289
	Verwendung von Stoppuhren.	289
	Natürlicher Verlauf	290
	SLA-Reaktionsphase.	290
	Das SLM-Modul	291
	Schnittstellen mit externen Quellen	291
	Der SLA-Konfigurationsdatensatz	291
	SLA-Optionen	293
	Diagrammerstellung	295
	Grenzwerte	295
	Statusverlauf	296
	Natürlicher Verlaufsstatus	297
	Zwischenzustände	297
	Regeln für die natürlichen Verlaufs- und Zwischenzustände	298
	Erstellen eines SLAs	299
	Register „Beschreibung“	302
	Register „Verfügbarkeit“	303
	Register „Reaktionszeiten“	304
	Register „Sonstiges“	306
	Register „Anhänge“	308
	SLA-Wartungsaufgaben	309
	Bearbeiten eines SLA-Datensatzes	310
	Löschen eines SLA-Datensatzes	311
	Neuberechnung von Ausfalldaten	312
	Zuweisen eines SLAs zu einer Abteilung	313
	Kategorie-/Prioritätszuordnung.	316
	Ansichten der SLA-Leistung	318

Serviceverträge	344
Leistungsmerkmale von Contract Management	344
Setup	345
Serviceverträge	354
Zugreifen auf einen Vertrag	354
Kostengrenzen	364
Kostenbewertung	368
Anspruchsüberprüfung	371
Anzeigen des Vertragsüberlaufs	374
Vertrags-Assistent	375
Kapitel 10 Change Management	379
Beziehung zu Service Management.	380
Glossar	380
Komponenten einer Änderung	382
Workflow	383
Sicherheit und Zugriffskontrolle.	387
Berechtigungswörter	388
Verwenden von Change Management	389
Umgebung.	392
Sicherheitsprofile	394
Meldungsgruppen-Definitionsdatensatz	404
Verwalten von Kategorien und Phasen	408
Änderungskategorien	409
Aufgaben-Kategorien	413
Erstellen einer Kategorie	417
Aktualisieren eines Kategoriedatensatzes	421
Löschen eines Kategoriedatensatzes	422
Drucken eines Kategoriedatensatzes	425
Änderungs- und Aufgabenphasen	425
Zugreifen auf Phasendatensätze	427
Phasendatensatz-Felder	432
Erstellen einer Phase	444
Änderungs- und Aufgabenphasen-Funktionalität	453

Änderungs-Datensätze	455
Suchen nach einer vorhandenen Änderung	455
Aktualisieren einer vorhandenen Änderung	464
Schließen einer Änderungsphase	465
Erneutes Öffnen einer Änderungsanforderung	469
Aufgaben	471
Suchen nach einer vorhandenen Aufgabe	471
Aktualisieren einer vorhandenen Aufgabe	480
Schließen einer Aufgabenphase	480
Erneutes Öffnen einer Aufgabe	481
Genehmigungen	482
Genehmigungssequenz	483
Register „Genehmigungen“	484
Risikoberechnung	494
Beispiel	495
Ereignisse, Alerts und Meldungen	498
Alerts	499
Alert-Verarbeitung	501
Alert-Definitionen	502
Alert-Protokoll	506
Ereignisse	508
Steuroptionen für Ereignisse	509
Datei der Change Management-Ereignisse	509
Ereignisnamen und -definitionen	512
Hinzufügen neuer Ereignisse	513
Meldungen	513
Meldungsklassen	514
Hinzufügen von msgclass-Datensätzen	516
Hintergrundverarbeitung	517
Benachrichtigungen	518
Anhang A Flussdiagramme	521
Change Management – Öffnen	522
Change Management – Aktualisieren	523
Change Management – Genehmigung	524
Change Management – Ablehnung	525

Change Management – Schließen	526
Change Management – Erneut öffnen	527
Change Management – Zurücknehmen.	528
Incident Management – Öffnen	529
Incident Management – Aktualisieren	530
Incident Management – Schließen	531
Service Management – Schnellöffnung	532
Service Management – Incident erstellen	533
Service Management – Aktualisieren	534
Service Management – Schließen	535
Inventory Management – Öffnen	536
Inventory Management – Aktualisieren	537
Inventory Management – Löschen	538
Anhang B	
Felddetails	539
Übersicht	539
Tabelle 1: Neue Anfrage – Register „Anfragedetail“ (cc.incquick.g)	540
Tabelle 2: Neue Anfrage – Register „Anfrage-Details“ (cc.incquick.g)	545
Tabelle 3: Vorhandene Anfrage – Register „Aktualisieren“ (cc.incident.g)	546
Tabelle 4: Vorhandene Anfrage – Register „Lösungsdetail“ (cc.incident.g)	547
Tabelle 5: Neuer Incident – Register „Incident-Details“ (apm.quick.g)	548
Tabelle 6: Neuer Incident – Register „Aktionen/Lösung“ (apm.quick.g)	550
Tabelle 7: Neuer Incident – Register „Kontakt“ (apm.quick.g)	551
Tabelle 8: Neuer Incident – Register „Asset“ (apm.quick.g)	554
Tabelle 9: Incident aktualisieren – Register „Incident-Details“ (problem.template.update.g)	557
Tabelle 10: Incident aktualisieren – Register „Aktivitäten“/Register „Standortbesuch“ (problem.template.update.g)	561
Tabelle 11: Incident aktualisieren – Register „Aktivitäten“/Register „Aktivitätenverlauf“ (problem.template.update.g)	562
Tabelle 12: Incident aktualisieren – Register „Aktivitäten“/Register „Aktion/Lösung“ (problem.template.update.g)	563
Tabelle 13: Incident aktualisieren – Register „Kontakt“ (problem.template.update.g)	564
Tabelle 14: Incident aktualisieren – Register „Asset“ (problem.template.update.g)	564

Tabelle 15: Incident aktualisieren – Register „Anhang“ (problem.template.update.g)	565
Tabelle 16: Incident aktualisieren – Register „SLA“ (problem.template.update.g)	565
Tabelle 17: Incident aktualisieren – Register „Teile und Lohnkosten“ (problem.template.update.g)	568
Tabelle 18: Incident aktualisieren – Register „Verlauf“ (problem.template.update.g)	569
Tabelle 19: Incident aktualisieren – Register „Alerts“ (problem.incident.update.g)	570
Incident aktualisieren – Register „Verbundene Datensätze“ (problem.template.update.g)	571
Tabelle 20: Register „Anfragen“	571
Tabelle 21: Register „Verbundene Incidents“	571
Tabelle 22: Register „Änderungen“	572
Tabelle 23: Register „Kostenvoranschläge“	572
Tabelle 24: Register „Verbundene Basisursachen“	573
Tabelle 25: Register „Rechnungsinformationen“	573
Anhang C	
SLM-Berichte	575
SLA-Berichte	576
Geräteverfügbarkeit	577
Geräteausfälle - Spitzenreiteransicht	578
Änderungsverlauf	579
SLA-Leistung - Geräteverfügbarkeit	580
SLA-Leistung - Reaktionszeit	581
Anhang D	
Ereignisse	583
Einführung.	583
Verfügbarkeitsereignisse	583
Reaktionsereignis	584
Index	585

Über dieses Handbuch

Das Handbuch *Anwendungsverwaltung* stellt die Hauptmodule von ServiceCenter aus Sicht des Anwendungsverwalters vor. Lesen Sie als Einstieg den Abschnitt *Übersicht* auf Seite 17. Ein tieferes Verständnis der ServiceCenter-Module erhalten Sie mit Hilfe des *Flussdiagramme* auf Seite 521.

Lesen Sie die folgenden Abschnitte, um Informationen zu ServiceCenter-Komponenten zu erhalten:

- *Benutzerprofile* auf Seite 21
- *Service Management* auf Seite 45
- *Incident Management* auf Seite 67
- *Basisursachen-Analyse* auf Seite 149
- *Scheduled Maintenance* auf Seite 171
- *Inventory Management* auf Seite 187
- *Service-Informationen in Inventory Management* auf Seite 229
- *Change Management* auf Seite 379
- *Service Level Management* auf Seite 287

Lesen Sie die folgenden Anhänge, um zusätzliche Informationen zu erhalten:

- *Flussdiagramme* auf Seite 521
- *Felddetails* auf Seite 539
- *SLM-Berichte* auf Seite 575
- *Ereignisse* auf Seite 583

Erforderliche Kenntnisse

Die Anleitungen in diesem Handbuch erfordern solide Kenntnisse von Peregrine Systems ServiceCenter. Weitere Informationen finden Sie in den folgenden Handbüchern.

- Verwaltungs- und Konfigurationsinformationen erhalten Sie im *ServiceCenter-Handbuch für Systemverwalter* oder im ServiceCenter-Handbuch *Anwendungsverwaltung*.
- Informationen zur Datenbankkonfiguration finden Sie im ServiceCenter-Handbuch *Database Management and Administration* (Datenbankmanagement und -verwaltung).
- Kopien der Handbücher können Sie als PDF-Version von der CenterPoint-Website mit Hilfe von Adobe Acrobat Reader laden, der ebenso auf der CenterPoint-Website verfügbar ist. Weitere Informationen erhalten Sie unter *Peregrine CenterPoint-Website* auf Seite 15. Sie können außerdem gedruckte Ausgaben der Benutzerdokumentation über Ihren Peregrine Systems-Vertreter bestellen.

Beispiele

Die in diesem Handbuch abgebildeten Musterbildschirme und Beispiele dienen lediglich zur Veranschaulichung und können sich von den jeweiligen Bildschirmen an Ihrem Standort unterscheiden.

Kontaktaufnahme mit dem Kundendienst

Wenn Sie weitere Informationen und Hilfe mit dieser Version oder ServiceCenter im Allgemeinen benötigen, sollten Sie sich an den Kundendienst von Peregrine Systems wenden.

Peregrine CenterPoint-Website

Darüber hinaus finden Sie Informationen zu Versionskompatibilität, Hardware- und Software-Anforderungen sowie anderen Konfigurationsfragen auf der Peregrine CenterPoint-Website:
<http://support.peregrine.com>

- 1 Melden Sie sich mit Ihrem Benutzernamen und Ihrem Kennwort an.
- 2 Wählen Sie **Go für CenterPoint**.
- 3 Wählen Sie am oberen Rand der Seite bei **My Products** (Meine Produkte) die Option **ServiceCenter**.

Hinweis: Informationen zu den lokalen Support-Vertretungen erhalten Sie, indem Sie unter **Contents** (Inhalt) auf der linken Seite die Option **Whom Do I Call?** (An wen sollte ich mich wenden?) wählen, um die Informationen zu weltweiten Ansprechpartnern bei Peregrine anzuzeigen.

Unternehmenszentrale

Kontaktinformationen für die Unternehmenszentrale:

Adresse: Peregrine Systems, Inc.
 Attn: Customer Support
 3611 Valley Centre Drive
 San Diego, CA 92130, USA

Telefon: +1 (858) 794-7428

Fax: +1 (858) 480-3928

Nord- und Südamerika

Kontaktinformationen für Nord- und Südamerika:

Telefon: +1 (800) 960-9998 (nur USA und Kanada, gebührenfrei)
 +1 (858) 794-7428 (Mexiko, Mittelamerika und Südamerika)

Fax: +1 (858) 480-3928

E-Mail: support@peregrine.com

Europa, Asien/Pazifik, Afrika

Informationen zu örtlichen Niederlassungen finden Sie unter *Peregrine CenterPoint-Website*. Sie haben ferner die Möglichkeit, sich an die *Unternehmenszentrale* zu wenden.

Kontaktaufnahme mit den Schulungsservices

Für die gesamte Peregrine-Produktpalette, einschließlich ServiceCenter, werden Schulungsservices bereitgestellt.

Aktuelle Informationen zu Schulungsservices erhalten Sie bei den unten aufgeführten Ansprechpartnern oder unter folgender Internetadresse:

<http://www.peregrine.com/education>

Adresse:	Peregrine Systems, Inc. Attn: Education Services 3611 Valley Centre Drive San Diego, CA 92130, USA
Telefon:	+1 (858) 794-5009
Fax:	+1 (858) 480-3928

1 Übersicht

KAPITEL

Im ServiceCenter-Handbuch *Anwendungsverwaltung* werden die Hauptmodule von ServiceCenter vorgestellt. Es enthält Anleitungen zum Einrichten und Verwalten dieser Module sowie zur Anpassung der einzelnen Module an Ihre Umgebung. Im *ServiceCenter-Benutzerhandbuch* finden Sie Informationen zum Starten und zur Verwendung der ServiceCenter-Module. ServiceCenter wird als Client/Server-System betrieben. Dieses Handbuch geht ausführlich auf die Client-Komponente des Produkts ein.

In diesem Kapitel finden Sie Informationen zu den folgenden Themen:

- *ServiceCenter Module* auf Seite 18
- *Beispieldaten* auf Seite 19

ServiceCenter Module

ServiceCenter stellt eine Reihe von Modulen bereit, mit denen Sie Ihr Unternehmen überwachen können. Die in ServiceCenter integrierten Module und Dienstprogramme sind auf die Verwaltung spezifischer Bereiche Ihres Unternehmens zugeschnitten. Zusammen bieten sie ein Komplettsystem aus Modulen, die miteinander – nicht unabhängig voneinander – arbeiten. So nutzen Incident Management und Change Management beispielsweise die ICM-Inventardatenbank.

In diesem Handbuch werden die folgenden Module beschrieben:

- *Service Management* ermöglicht die Erstellung eines Anfrageberichts für jede beim Helpdesk eingehende Anfrage. Je nach Art der Anfrage kann dieser Anfragebericht in anderen Modulen verwendet werden, um z. B. ein Incident-Ticket, eine Änderungsanforderung oder einen Auftrag o. Ä. zu erstellen.
- *Incident Management* dient zur Berichterstellung für und Verfolgung von Incidents. In Incident Management werden *Incident-Tickets* zur Lösung des betreffenden Problems an die zuständigen Mitarbeiter weitergeleitet.
- *Basisursachen-Analyse* ermöglicht Ihnen, sich wiederholende und abzeichnende Probleme zu verfolgen, diesen eine Priorität zuzuweisen und sie zu lösen, indem Sie die Basisursache feststellen.
- *Scheduled Maintenance* dient zur Planung und Verfolgung von Scheduled Maintenance-Aufgaben.
- *Inventory Management* ermöglicht die Verfolgung von Hard- und Software im Netzwerk. Mit diesen Anwendungen kann ein Netzwerkverwalter z. B. eine Liste sämtlicher PCs im Rechnernetz einsehen.
- *Service-Informationen in Inventory Management* veranschaulichen die Verwaltung von SLAs und Verträgen.
- *Change Management* ermöglicht die Anforderung, Anzeige und Verfolgung von Änderungen in einer Einrichtung. Eine Änderung kann z. B. geöffnet werden, um eine neue Netzverbindung in einem Büro einzurichten.
- *Service Level Management* veranschaulicht die Leistungsverfolgung und stellt eine Rückmeldung vom System hinsichtlich der Servicevereinbarungen zwischen Abteilungen innerhalb einer Firma bereit.

Beispieldaten

ServiceCenter wird mit einer Reihe von Beispieldaten geliefert, mit denen Sie arbeiten und das Produkt kennen lernen können. Diese Einträge können Sie als Modell für Ihre tatsächlichen Daten verwenden. In diesem Handbuch werden die Module und beschriebenen Verfahren anhand der Beispieldaten veranschaulicht. Während Sie sich mit ServiceCenter vertraut machen, können Sie die Beispieldatensätze ändern oder löschen. Darüber hinaus können Sie neue Datensätze hinzufügen.

Benutzer	Die Beispieldaten enthalten einen Satz fiktiver Benutzer mit zugehörigen Profilen, Incident-Tickets und anderen Datensätzen.
Inventar	Sie müssen für das Beispielsystem keine Geräte hinzufügen. Den Beispieldaten liegt ein simulierter Netzwerkbestand zugrunde. Zur Beispieldatenbank gehören unter anderem Modems, PCs, Workstations und Mainframe-Hosts.
Anfrageberichte	Die Beispieldaten enthalten eine Reihe von Anfrageberichten, die Sie unter praxisnahen Bedingungen prüfen, aktualisieren und schließen können.
Incident-Tickets	Die Beispieldaten enthalten eine Reihe von Incident-Tickets, die Sie unter praxisnahen Bedingungen prüfen, aktualisieren und schließen können.
Änderungen	Die Beispieldaten enthalten eine Reihe von Änderungs-Tickets, die Sie unter praxisnahen Bedingungen prüfen, aktualisieren und schließen können.
Verträge	Das System wurde mit Beispielveträgen ergänzt, die Kundenfirmen mit Firmen- und Standortdatensätzen enthalten. Anderen Modulen mit Verknüpfungen zu Contract Management wurden ebenfalls Vertragsinformationen hinzugefügt.

2 Benutzerprofile

KAPITEL

Systemverwalter können den Benutzerzugriff innerhalb von ServiceCenter in drei Sicherheitsbereichen steuern:

- Bearbeiter legen den Benutzerzugriff auf ServiceCenter und die zugehörigen Anwendungen und Dienstprogramme fest.
- Rollen sind vordefinierte Sätze von Profilen und Berechtigungswörtern, auf die ein Bearbeiterdatensatz verweisen kann.
- In Profilen werden Berechtigungs- und Privilegedaten für Benutzer der einzelnen ServiceCenter-Anwendungen gespeichert.

Anhand von Profildatensätzen können Systemverwalter den Zugriff auf Funktionen der ServiceCenter-Anwendungen gewähren. Da ein Profildatensatz von mehreren Bearbeitern verwendet werden kann, können Sie Profildatensätze für aufgabenspezifische Privilegien erstellen. Diese aufgabenspezifischen Privilegien können durch die Erstellung von Rollen erweitert werden.

In diesem Kapitel finden Sie ausführliche Informationen zu den folgenden Themen:

- *Bearbeiter* auf Seite 22
- *Benutzerrollen* auf Seite 22
- *Benutzerprofile* auf Seite 23
- *Arten von Benutzerprofilen* auf Seite 23
- *Bestimmung des Benutzerprofils durch das System* auf Seite 23
- *Standardmäßige Benutzerprofile* auf Seite 24
- *Hinzufügen eines Profils* auf Seite 36
- *Bearbeiten von Profilen* auf Seite 42

Bearbeiter

Der Bearbeiterdatensatz bestimmt Einstellungen für jeden in ServiceCenter verwendeten Anmeldenamen. Die Daten im Bearbeiterdatensatz werden ausgewertet, um Folgendes zu bestimmen:

- Anmeldenamen und Kennwörter.
- Berechtigungen des Bearbeiters zum Ausführen von Anwendungen und Dienstprogrammen. (Der Zugriff auf Anwendungen und Dienstprogramme erfolgt über Berechtigungswörter. Diese Berechtigungswörter werden in der Berechtigungsdatei definiert und anhand des Arrays **Berechtigungen ausführen** im Bearbeiterdatensatz zugewiesen.)
- Benutzerzugriff auf die Anfangsanwendung (bei der Anmeldung).

Benutzerrollen

Benutzerrollen werden eingesetzt, um Bearbeitern Benutzerprofile zuzuweisen. Die Rolle eines Benutzers wird in seinem Bearbeiterdatensatz referenziert. Wenn Sie eine Rolle für einen Benutzer auswählen, werden die Zugriffsberechtigungen und Privilegien des Benutzers für die einzelnen ServiceCenter-Anwendungen durch Benutzerprofile zugewiesen.

Hinweis: Für die Zuweisung von Benutzerprofilen zu Bearbeitern sind keine Benutzerrollen erforderlich. Mittels Benutzerrollen können Verwalter bequem einen standardmäßigen Funktionssatz für einen neuen Bearbeiter hinzufügen.

Benutzerprofile

Anhand von Profildatensätzen können Sie Berechtigungen und den Zugriff auf Funktionen der ServiceCenter-Anwendungen gewähren. Da ein Profildatensatz von mehreren Bearbeitern verwendet werden kann, können Sie Profildatensätze für aufgabenspezifische Privilegien erstellen.

Arten von Benutzerprofilen

- In Benutzerprofilen werden Berechtigungs- und Privilegedaten für ServiceCenter-Benutzer gespeichert. In einem Profil wird definiert, in welchem Umfang der Zugriff auf die Funktionen einer ServiceCenter-Anwendung gewährt wird, vom einfachen Benutzer mit beschränktem Zugriff bis zum Systemverwalter mit vollem Zugriff.
- Im Lieferumfang jeder Anwendung ist ein Standardprofildatensatz enthalten, der verwendet wird, wenn kein Profil vorhanden ist. Bei Verwendung dieses Standarddatensatzes ermöglicht der Umgebungsdatensatz den Zugriff auf die Anwendung ohne Profildatensatz.

Hinweis: Wenn der Anwendungszugriff ohne Profil deaktiviert wird, muss für den Zugriff auf die Anwendung ein Benutzerprofil definiert werden. Andernfalls wird den Benutzern der Zugriff auf die Anwendungen verweigert.

Bestimmung des Benutzerprofils durch das System

Wenn ein Benutzer versucht, auf eine der ServiceCenter-Anwendungen zuzugreifen, findet das System anhand der folgenden Schritte heraus, welches Profil zu verwenden ist:

- Das System ruft den Profilnamen aus dem Bearbeiterdatensatz ab und greift auf den Profildatensatz für die betreffende Anwendung zu.
- Wenn kein Benutzerprofil gefunden wurde, wird das Standard-Profil verwendet.
- Wenn kein Profil gefunden wird und die Funktion zur Verwendung des Standard-Profiles deaktiviert wurde, erhält der Benutzer keinen Zugriff auf die Anwendung.

Standardmäßige Benutzerprofile

Benutzerprofile bieten verschiedene Zugriffsebenen, entsprechend den verschiedenen Arten von ServiceCenter-Benutzern. In der folgenden Tabelle werden die standardmäßigen Benutzerprofile beschrieben, die in ServiceCenter eingerichtet wurden und die bei der Zuweisung von Benutzerrollen zu Systembenutzern verwendet werden können.

Benutzerprofile	Zugriffsrechte
ADMIN (VERWALTER)	<p>Eingesetzt in Service Management, Incident Management, Basisursachen-Analyse, Inventory Management, Change Management und Request Management. Verleiht vollen administrativen Zugriff:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Alle grundlegenden Optionen, einschließlich Öffnen, Anzeigen und Schließen von Anfrageberichten, Incident-Tickets und Basisursachen-Analyse-Tickets. ■ Durchsuchen der ServiceCenter-Wissensdatenbank. ■ Öffnen, Überprüfen, Genehmigen, Ablehnen und Zurücknehmen von Änderungen in Change Management. ■ Öffnen und Schließen von Kostenvoranschlägen und Aufträgen in Request Management. ■ Genehmigungen. ■ Alle Druckoptionen. ■ Alle Abfrageoptionen.
APPROVER (GENEHMIGER)	<p>Eingesetzt in Change Management und Request Management. Verleiht Genehmigungsberechtigungen für Änderungen und Kostenvoranschläge/Anforderungen in Request Management. Darüber hinausgehende Berechtigungen schließen das Folgende ein:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Grundlegende Optionen, wie etwa das Zählen von Datensätzen, Suchen oder Benachrichtigen. ■ Alle Abfrageoptionen. ■ Alle Druckoptionen.

Benutzerprofile**Zugriffsrechte****ASSET MANAGEMENT**

Eingesetzt in Change Management zum Verwalten aller Inventory Management-Assets. Verleiht vollen administrativen Zugriff:

- Alle grundlegenden Optionen, einschließlich Öffnen, Aktualisieren, Anzeigen und Schließen von Änderungs-Tickets.
- Durchsuchen der ServiceCenter-Wissensdatenbank.
- Öffnen, Überprüfen, Genehmigen, Ablehnen und Zurücknehmen von Änderungen in Change Management.
- Genehmigen von Änderungen innerhalb der Genehmigergruppen CA und ONSITE.
- Alle Druckoptionen.
- Alle Abfrageoptionen.

**CLIENT SECURITY
(CLIENT-
SICHERHEIT)**

Eingesetzt in Incident Management. Verleiht die folgenden Berechtigungen:

- Öffnen, Aktualisieren, Anzeigen und Schließen von Incident-Tickets.
- Durchsuchen der ServiceCenter-Wissensdatenbank.
- Erneutes Öffnen, Protokollieren, Drucken und Genehmigen von ineffizienten Abfragen.

**COORDINATOR
(KOORDINATOR)**

Eingesetzt in Change Management, Inventory Management und Request Management. Verleiht administrativen Zugriff zur Koordination von Änderungen in Change Management und Kostenvoranschlägen/Anforderungen in Request Management. Die Berechtigungen schließen das Folgende ein:

- Alle grundlegenden Optionen, einschließlich Öffnen, Aktualisieren und Anzeigen von Änderungen, Kostenvoranschlägen und Aufträgen.
- Genehmigungen und Überschreibungen.
- Alle Druckoptionen.
- Alle Abfrageoptionen.

Benutzerprofile	Zugriffsrechte
DEFAULT (STANDARD)	<p>Eingesetzt in Service Management, Incident Management, Basisursachen-Analyse, Inventory Management, Change Management und Request Management. Verleiht die folgenden Zugriffsrechte und -privilegien:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Anzeigen, Protokollieren, Suchen, Füllen, Benachrichtigen, Zählen, Suchen, Überschreiben, Genehmigen von ineffizienten Abfragen, Überprüfen nach Duplikaten von Anfrageberichten, Incident-Tickets, Änderungsanforderungen und Kostenvoranschlägen/Aufträgen. ■ Durchsuchen der ServiceCenter-Wissensdatenbank. ■ Alle grundlegenden Optionen innerhalb von Change Management sowie Genehmigungs-, Druck- und Abfrageoptionen. ■ Alle grundlegenden Optionen innerhalb von Request Management sowie Genehmigungs- und Druckoptionen und die meisten Abfrageoptionen.
EMERGENCY GROUP (NOTFALLGRUPPE)	<p>Wird in Change Management verwendet, um innerhalb des Change Management-Moduls eine Änderung zu beschleunigen. Alle grundlegenden, Zustimmung-, Druck und Abfrageoptionen werden gewährt.</p>
FACILITIES (EINRICHTUNGEN)	<p>Wird in Incident Management und Change Management zur Koordinierung von Einrichtungsaktivitäten verwendet. Folgende Berechtigungen werden gewährt:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Die meisten grundlegenden Optionen, einschließlich Anzeigen, Protokollieren, Suchen, Füllen, Benachrichtigen, Zählen, Suchen, Überschreiben, Genehmigen von ineffizienten Abfragen, Überprüfen nach Duplikaten von Incident-Tickets und Änderungsanforderungen. ■ Genehmigungen ohne Überschreibungen. ■ Alle Druck- und Abfrageoptionen. ■ Durchsuchen der ServiceCenter-Wissensdatenbank.

Benutzerprofile	Zugriffsrechte
FIELD ENG (AUSSENSTELLEN- TECHNIKER)	<p>Eingesetzt in Incident Management. Verleiht die folgenden Berechtigungen:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Einige der grundlegenden Optionen, einschließlich Anzeigen, Protokollieren, Suchen, Füllen, Benachrichtigen, Zählen, Suchen, Überschreiben, Genehmigen von ineffizienten Abfragen und dem Überprüfen nach Duplikaten von Incident-Tickets. ■ Durchsuchen der ServiceCenter-Wissensdatenbank.
HELPDESK	<p>Eingesetzt in Change Management. Verleiht die folgenden Berechtigungen:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Verfolgen von Alerts. ■ Risikoberechnungen. ■ Einige der grundlegenden Optionen, einschließlich Anzeigen, Protokollieren, Suchen, Füllen, Benachrichtigen, Zählen, Suchen, Überschreiben, Genehmigen von ineffizienten Abfragen, Überprüfen, Suchen nach übergeordneten Änderungen und dem Überprüfen nach Duplikaten von Änderungsanforderungen. ■ Durchsuchen der ServiceCenter-Wissensdatenbank. ■ Genehmigungen ohne Überschreibungen. ■ Alle Druckoptionen. ■ Alle Abfrageoptionen.
HELPDESK TECH (HELPDESK- TECHNIKER)	<p>Eingesetzt in Service Management und Incident Management. Verleiht die folgenden Berechtigungen:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Öffnen, Aktualisieren, Anzeigen, Schließen und Deaktivieren von Incident-Tickets. ■ Durchsuchen der ServiceCenter-Wissensdatenbank. ■ Erneutes Öffnen, Protokollieren, Drucken und Genehmigen von ineffizienten Abfragen. ■ Datenbankzugriff. ■ Erstellen neuer Kategorien.

Benutzerprofile	Zugriffsrechte
INITIATOR	<p>Eingesetzt in Service Management, Incident Management, Basisursachen-Analyse, Inventory Management und Change Management. Verleiht die folgenden Berechtigungen:</p> <ul style="list-style-type: none">■ Öffnen, Anzeigen, Protokollieren, Suchen, Füllen und Benachrichtigen von Anfrageberichten und Tickets.■ Durchsuchen der ServiceCenter-Wissensdatenbank.■ Protokollieren, Drucken, Zählen und Genehmigen von ineffizienten Abfragen.■ Erstellen von Duplikaten, neuer Kategorien und Hinweise.
ISP	<p>Eingesetzt in Incident Management. Verleiht die folgenden Berechtigungen:</p> <ul style="list-style-type: none">■ Öffnen, Aktualisieren, Anzeigen, Schließen und Deaktivieren von Incident-Tickets.■ Protokollieren, erneutes Öffnen, Suchen, Füllen und Drucken von Tickets.■ Erweiterte Suchvorgänge.■ Datenbankzugriff.■ Erstellen von Duplikaten, Genehmigen von ineffizienten Abfragen und Überprüfen nach Incident-Duplikaten für ein Gerät.
ISPADMIN (ISP-VERWALTER)	<p>Eingesetzt in Incident Management. Verleiht die folgenden Berechtigungen:</p> <ul style="list-style-type: none">■ Öffnen, Aktualisieren, Anzeigen, Schließen und Deaktivieren von Incident-Tickets.■ Protokollieren, erneutes Öffnen, Suchen, Füllen und Drucken von Tickets.■ Erweiterte Suchvorgänge.■ Datenbankzugriff.■ Erstellen von Duplikaten, Genehmigen von ineffizienten Abfragen und Überprüfen nach Incident-Duplikaten für ein Gerät.■ Einzel- und Massendeaktivierung von Tickets.■ Erstellen neuer Kategorien.

Benutzerprofile**Zugriffsrechte**

LAN SUPPORT
(LAN-SUPPORT)

Eingesetzt in Change Management und Incident Management. Verleiht die folgenden Berechtigungen:

- Öffnen, Aktualisieren, Anzeigen und Schließen von Incident-Tickets.
- Protokollieren, erneutes Öffnen, Suchen, Füllen und Drucken von Tickets.
- Erweiterte Suchvorgänge.
- Datenbankzugriff.
- Erstellen von Duplikaten, Genehmigen von ineffizienten Abfragen und Überprüfen nach Incident-Duplikaten für ein Gerät.

M/F SUPPORT
(M/F-SUPPORT)

Eingesetzt in Change Management und Incident Management. Verleiht die folgenden Berechtigungen:

- Öffnen, Aktualisieren, Anzeigen und Schließen von Incident-Tickets.
- Protokollieren, erneutes Öffnen, Suchen, Füllen und Drucken von Tickets.
- Erweiterte Suchvorgänge.
- Datenbankzugriff.
- Erstellen von Kategorien, Genehmigen von ineffizienten Abfragen und Überprüfen nach Incident-Duplikaten für ein Gerät.

MANAGEMENT

Wird in Change Management zur Verwaltung aller Änderungsanforderungen verwendet. Gibt vollen Verwaltungszugriff, darunter:

- Alle grundlegenden Optionen, einschließlich Öffnen, Aktualisieren, Anzeigen und Schließen von Änderungs-Tickets.
- Durchsuchen der ServiceCenter-Wissensdatenbank.
- Öffnen, Überprüfen, Genehmigen, Ablehnen und Zurücknehmen von Änderungen in Change Management.
- Genehmigen von Änderungen innerhalb der Genehmigergruppen ASSET MANAGEMENT und CA.
- Alle Druckoptionen.
- Alle Abfrageoptionen.

Benutzerprofile	Zugriffsrechte
MASTER (BASIS)	<p>Eingesetzt in Request Management. Verleiht die folgenden Berechtigungen:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Alle grundsätzlichen Funktionen, einschließlich von Datenbankverwaltungsaktivitäten. ■ Alert-Protokoll. ■ Genehmigungsoptionen, einschließlich von Genehmigung, Massengenehmigung, Genehmigungsprotokollen, Neubewertungen, Zurücksetzungen und Überschreibungen. ■ Alle Druckoptionen. ■ Alle Abfrageoptionen.
ONSITE-SUPPORT (VOR-ORT-SUPPORT)	<p>Eingesetzt in Change Management und Incident Management. Verleiht die folgenden Berechtigungen:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Einige der grundlegenden Optionen, einschließlich Öffnen, Aktualisieren, Anzeigen und Schließen von Incident-Tickets und Änderungsanforderungen. ■ Genehmigungen für Change Management. ■ Alle Druckoptionen. ■ Alle Abfrageoptionen.
PROCUREMENT (BESCHAFFUNG)	<p>Eingesetzt in Change Management und Incident Management. Verleiht die folgenden Berechtigungen:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Einige der grundlegenden Optionen, einschließlich Öffnen, Aktualisieren, Anzeigen und Schließen von Incident-Tickets und Änderungsanforderungen. ■ Genehmigungen für Change Management. ■ Alle Druckoptionen. ■ Alle Abfrageoptionen.
RECEIVER (EMPFÄNGER)	<p>Eingesetzt in Request Management. Verleiht die folgenden Berechtigungen:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Einige der grundlegenden Optionen, einschließlich Öffnen, Aktualisieren, Anzeigen und Schließen von Kostenvoranschlägen und Aufträgen. ■ Alle Genehmigungsoptionen. ■ Alle Druckoptionen. ■ Die meisten Abfrageoptionen.

Benutzerprofile	Zugriffsrechte
REPLACEMENT (ERSATZ)	<p>Eingesetzt in Incident Management. Verleiht die folgenden Berechtigungen:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Öffnen, Aktualisieren, Anzeigen und Schließen von Incident-Tickets. ■ Protokollieren, erneutes Öffnen, Suchen, Füllen und Drucken von Tickets. ■ Erweiterte Suchvorgänge. ■ Datenbankzugriff. ■ Erstellen von Duplikaten, Genehmigen von ineffizienten Abfragen und Überprüfen nach Incident-Duplikaten für ein Gerät.
REQUESTOR (ANFORDERER)	<p>Eingesetzt in Request Management. Verleiht die folgenden Berechtigungen:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Einige der grundlegenden Optionen, einschließlich Öffnen, Aktualisieren, Anzeigen und Schließen von Kostenvoranschlägen und Aufträgen. ■ Protokollieren, erneutes Öffnen, Suchen und Füllen. ■ Bereitstellen, erneutes Öffnen, Erzeugen von Aufträgen usw. ■ Alert-Protokoll. ■ Alle Druckoptionen. ■ Einige Abfrageoptionen. ■ Genehmigungsoptionen stehen nicht zur Verfügung.
REVIEWER (ÜBERPRÜFER)	<p>Eingesetzt in Service Management, Incident Management, Basisursachen-Analyse, Inventory Management, Change Management und Request Management. Verleiht die folgenden Berechtigungen:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Einige der grundlegenden Optionen, einschließlich Prüfen, Schließen, Zählen, Suchen und Auflisten von Seiten. ■ Alert-Protokoll. ■ Alle Druckoptionen. ■ Die meisten Abfrageoptionen. ■ Keine Genehmigungsoptionen.

Benutzerprofile	Zugriffsrechte
SEAGATE INFO (SEAGATE-INFO)	Eingesetzt in Incident Management. Verleiht die folgenden Berechtigungen: <ul style="list-style-type: none">■ Durchsuchen.■ Erweiterte Suche.■ Drucken, Anzeigen und Zählen.
SERVICE MANAGEMENT	Eingesetzt in Change Management. Verleiht die folgenden Berechtigungen: <ul style="list-style-type: none">■ Einige der grundlegenden Optionen, einschließlich von Alerts, Öffnen, Aktualisieren, Suchen, Füllen, Benachrichtigen und Speichern von Änderungsanforderungen.■ Genehmigungen.■ Alle Druckoptionen.■ Alle Abfrageoptionen.
SERVICE TECH (SERVICE-TECHNIKER)	Eingesetzt in Incident Management. Verleiht die folgenden Berechtigungen: <ul style="list-style-type: none">■ Die meisten grundlegenden Optionen, einschließlich Öffnen, Aktualisieren, Anzeigen und Schließen von Incident-Tickets.■ Protokollieren, erneutes Öffnen, Suchen, Füllen und Drucken von Tickets.■ Erweiterte Suchvorgänge.■ Datenbankzugriff.■ Erstellen von Duplikaten, Genehmigen von ineffizienten Abfragen und Überprüfen nach Incident-Duplikaten für ein Gerät.
SOFTWARE	Eingesetzt in Change Management. Verleiht die folgenden Berechtigungen: <ul style="list-style-type: none">■ Einige der grundlegenden Optionen, einschließlich von Alerts, Öffnen, Suchen, Füllen, Benachrichtigen, Speichern von Änderungsanforderungen und IR-Abfragen.■ Genehmigungen.■ Alle Druckoptionen.■ Alle Abfrageoptionen.

Benutzerprofile	Zugriffsrechte
STANDARD	<p>Eingesetzt in Incident Management. Verleiht die folgenden Berechtigungen:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Die meisten grundlegenden Optionen, einschließlich Öffnen, Aktualisieren, Anzeigen und Schließen von Incident-Tickets. ■ Protokollieren, Suchen, Füllen und Drucken von Tickets. ■ Erstellen neuer Kategorien und Hinweise, Genehmigen von ineffizienten Abfragen und Überprüfen nach Incident-Duplikaten für ein Gerät.
SYSADMIN (SYSTEMVERWALTER)	<p>Eingesetzt in Service Management, Incident Management, Basisursachen-Analyse, Inventory Management, Change Management und Request Management. Verleiht die folgenden Berechtigungen:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Öffnen, Aktualisieren, Anzeigen und Schließen von Anfrageberichten, Incident-Tickets und Basisursachen-Analyse-Tickets. ■ Durchsuchen der ServiceCenter-Wissensdatenbank. ■ Öffnen, Überprüfen, Genehmigen, Ablehnen und Zurücknehmen von Änderungen in Change Management. ■ Öffnen und Schließen von Kostenvoranschlägen und Aufträgen in Request Management.
SYSTEMS ADMIN (SYSTEMVERWALTER)	<p>Eingesetzt in Change Management und Incident Management. Verleiht die folgenden Berechtigungen:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Öffnen, Aktualisieren und Anzeigen von Incident-Tickets und Änderungsanforderungen. ■ Durchsuchen der ServiceCenter-Wissensdatenbank. ■ Öffnen, Überprüfen, Genehmigen, Ablehnen und Zurücknehmen von Änderungen.

Benutzerprofile**Zugriffsrechte**

SYSTEMS SUPPORT
(SYSTEM-SUPPORT)

Eingesetzt in Change Management und Incident Management. Verleiht die folgenden Berechtigungen:

- Öffnen, Aktualisieren, Anzeigen und Schließen von Incident-Tickets.
- Protokollieren, erneutes Öffnen, Suchen, Füllen und Drucken von Tickets.
- Erweiterte Suchvorgänge.
- Datenbankzugriff.
- Erstellen von Duplikaten, Genehmigen von ineffizienten Abfragen und Überprüfen nach Incident-Duplikaten für ein Gerät.

TECH (TECHNIKER)

Eingesetzt in Inventory Management, Basisursachen-Analyse, Change Management und Request Management.

- Öffnen, Aktualisieren und Anzeigen von Basisursachen-Analyse-Tickets.
- Erneutes Öffnen, Suchen und Füllen von Tickets.
- Erweiterte Suchvorgänge.
- Erstellen von persönlichen Inboxes.
- Genehmigungen und Alerts in Change Management.
- Alle Druck- und Abfrageoptionen in Change Management.
- Alle Druck- und Abfrageoptionen in Request Management.
- Die meisten Abfrageoptionen in Request Management.

TECH LEVEL 2
(TECHNIKER STUFE 2)

Eingesetzt in Basisursachen-Analyse. Verleiht die folgenden Berechtigungen:

- Öffnen, Aktualisieren und Anzeigen von Basisursachen-Analyse-Tickets.
 - Erneutes Öffnen, Suchen und Füllen von Tickets.
 - Erweiterte Suchvorgänge.
 - Erstellen von persönlichen Inboxes.
-

Benutzerprofile	Zugriffsrechte
TELECOMS (TELEKOMMUNIKATION)	<p>Eingesetzt in Change Management und Incident Management. Verleiht die folgenden Berechtigungen:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Öffnen, Aktualisieren, Anzeigen und Schließen von Incident-Tickets. ■ Protokollieren, erneutes Öffnen, Suchen, Füllen und Drucken von Tickets. ■ Erweiterte Suchvorgänge. ■ Datenbankzugriff. ■ Erstellen von Duplikaten, Genehmigen von ineffizienten Abfragen und Überprüfen nach Incident-Duplikaten für ein Gerät.
TRAINING (SCHULUNG)	<p>Eingesetzt in Change Management und Incident Management. Verleiht die folgenden Berechtigungen:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Öffnen, Aktualisieren, Anzeigen und Schließen von Incident-Tickets. ■ Protokollieren, erneutes Öffnen, Suchen, Füllen und Drucken von Tickets. ■ Erweiterte Suchvorgänge. ■ Datenbankzugriff. ■ Erstellen von Duplikaten, Genehmigen von ineffizienten Abfragen und Überprüfen nach Incident-Duplikaten für ein Gerät.
WAN SUPPORT (WAN-SUPPORT)	<p>Eingesetzt in Change Management und Incident Management. Verleiht die folgenden Berechtigungen:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Öffnen, Aktualisieren, Anzeigen und Schließen von Incident-Tickets und Änderungsanforderungen. ■ Protokollieren, erneutes Öffnen, Suchen, Füllen und Drucken von Tickets. ■ Erweiterte Suchvorgänge. ■ Datenbankzugriff. ■ Erstellen von Duplikaten, Genehmigen von ineffizienten Abfragen und Überprüfen nach Incident-Duplikaten für ein Gerät. ■ Genehmigungen und Alerts in Change Management. ■ Alle Druck- und Abfrageoptionen in Change Management.

Hinzufügen eines Profils

ServiceCenter bietet zwei Möglichkeiten zum Hinzufügen von Benutzerprofilen. Sie können das Central Administration Utility (CAU) oder einzelne ServiceCenter-Anwendungen verwenden. Weitere Informationen zum Hinzufügen eines Profils innerhalb einer ServiceCenter-Anwendung finden Sie in den Kapiteln zu den einzelnen Anwendungen in diesem Handbuch. Das CAU ermöglicht folgende Aktionen:

- Hinzufügen und Bearbeiten von Benutzern, Profilen, Zuweisungsgruppen und Meldungsgruppen von einer zentralen Stelle aus.
- Anzeigen einer Übersicht über die Sicherheitsinformationen eines Benutzers.
- Zugreifen auf anwendungsspezifische Profilkonfigurationen.

So verwenden Sie das CAU, um einem Bearbeiterdatensatz ein neues Profil hinzuzufügen:

- 1 Melden Sie sich bei ServiceCenter mit einem Verwalterprofil, z. B. Falcon an. Abbildung 2-1 zeigt das ServiceCenter-Startmenü.

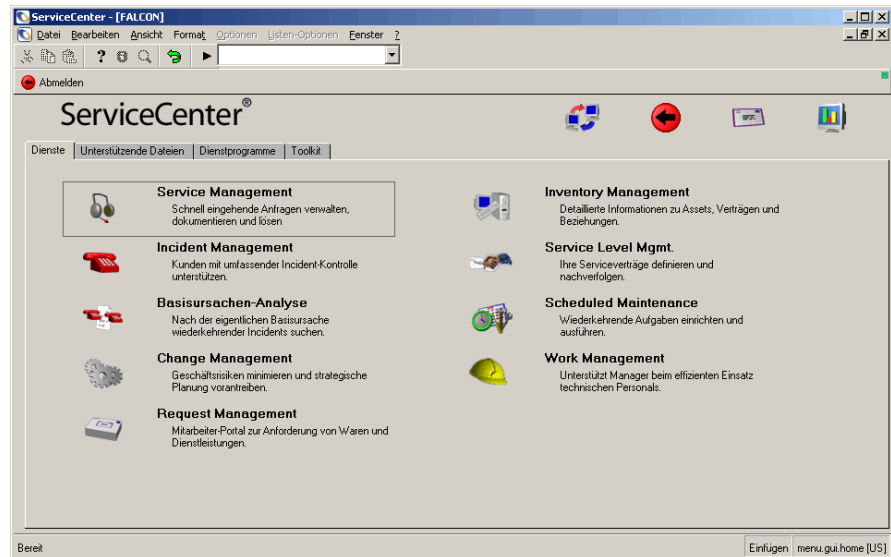


Abbildung 2-1: ServiceCenter-Startmenü

2 Klicken Sie auf das Register Dienstprogramme (siehe Abbildung 2-2).

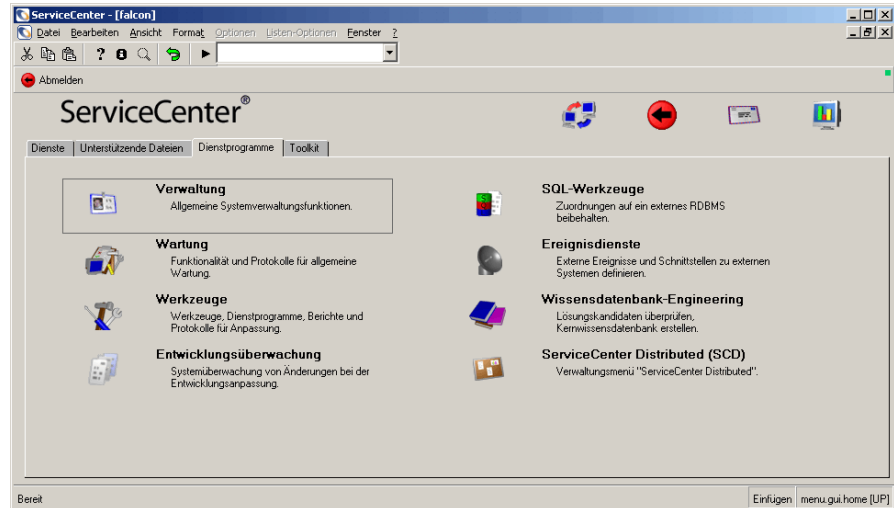


Abbildung 2-2: ServiceCenter-Startmenü: Register „Dienstprogramme“

3 Klicken Sie im Register Dienstprogramme auf **Verwaltung**. Abbildung 2-3 zeigt das Menü **Verwaltung** und das Register **Informationen / Sicherheit / Insight**.

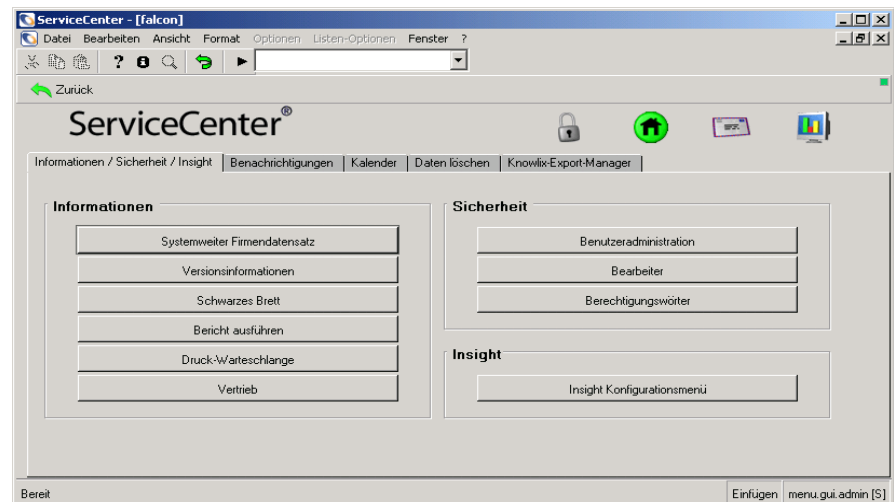


Abbildung 2-3: Register „Informationen / Sicherheit / Insight“

- 4 Klicken Sie auf **Benutzerverwaltung**. Abbildung 2-4 zeigt das Menü **Central Administration Utility**.

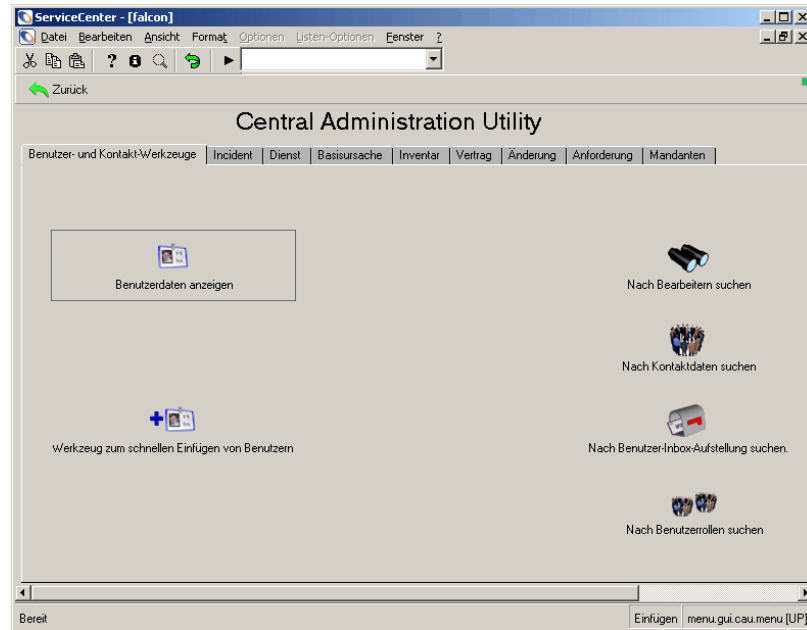


Abbildung 2-4: Menü „Central Administration Utility“

- 5 Die Register des Formulars enthalten die Optionen zur zentralen Verwaltung des Benutzerzugriffs und der Benutzerprivilegien sowie zur Durchführung von Suchvorgängen nach Kontakten und Bearbeitern.
- 6 Klicken Sie im Menü **Central Administration Utility** auf **Benutzerdaten anzeigen**.
- 7 Geben Sie den Namen des Benutzers im Dialogfeld ein und klicken Sie auf **OK**. In der Dropdown-Liste können Sie einen Beispielbenutzer auswählen, z. B. BOB.HELPDESK.

- 8 Der Bearbeiterdatensatz für BOB.HELPDESK wird angezeigt. Beachten Sie, dass BOB das Basisursachenprofil TECH aufweist.

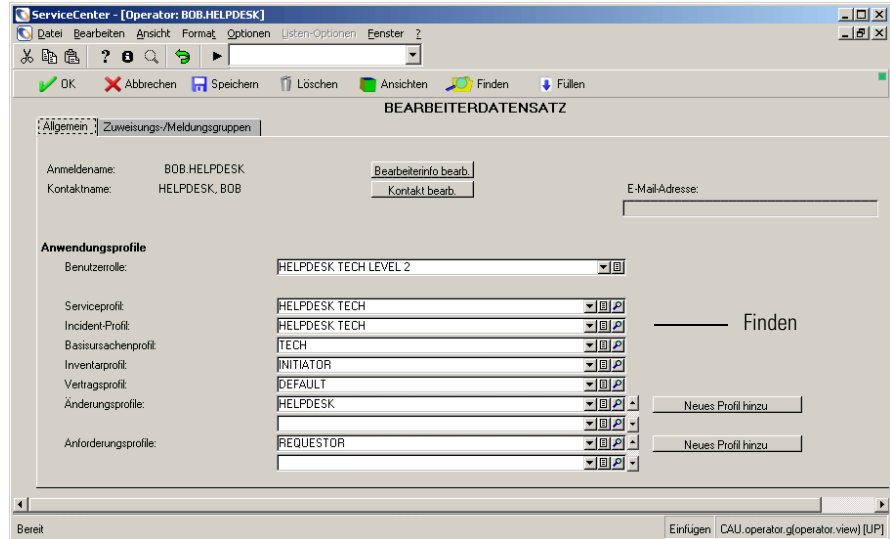


Abbildung 2-5: Bearbeiterdatensatz für Bob.Helpdesk

- 9 Klicken Sie rechts neben dem Feld Basisursachenprofil auf das Lupensymbol Finden.
- 10 Doppelklicken Sie auf das TECH-Profil (siehe Abbildung 2-6).



Abbildung 2-6: Basisursachenprofil des Benutzers

- 11 Die Privilegien für das Profil TECH werden angezeigt. Wenn Sie Bob.Helpdesk das Schließen von Basisursachen-Datensätzen ermöglichen möchten, müssen Sie ein entsprechendes neues Profil erstellen.

- a Geben Sie im Feld **Profilname** einen neuen Profilnamen ein oder wählen Sie in der Dropdown-Liste einen vorgegebenen Profilnamen aus. Geben Sie für dieses Beispiel TECH 2 (siehe Abbildung 2-7) ein.

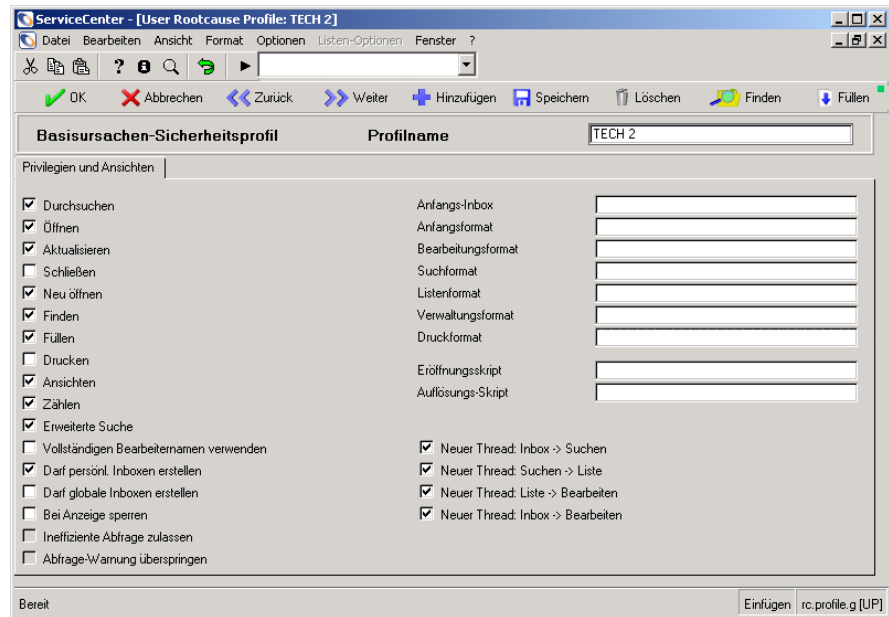


Abbildung 2-7: Profilname



- b Klicken Sie auf **Hinzufügen**. In der Statusleiste wird die folgende Meldung angezeigt: **Benutzerprofildatensatz hinzugefügt**.

Klicken Sie auf **Hinzufügen**, um ein neues Profil mit denselben Privilegien und einem neuen Namen im Feld **Profilname** zu erstellen.

Klicken Sie auf **Speichern**, um das ursprüngliche Profil mit den geänderten Privilegien und dem neuen Profilnamen zu überschreiben.

Sie haben das neue Basisursachenprofil TECH 2 für BOB.HELPDESK hinzugefügt.

So fügen Sie ein neues Profil zu einer Benutzerrolle hinzu:

In der vorangegangenen Aufgabe haben Sie das neue Basisursachenprofil TECH 2 für BOB.HELPDESK hinzugefügt. Das Basisursachenprofil kann darüber hinaus der Benutzerrolle HELPDESK TECH LEVEL 2 von BOB.HELPDESK hinzugefügt werden.

- 1 Führen Sie Schritt 1 auf Seite 36 bis Schritt 5 auf Seite 38 aus.
- 2 Klicken Sie im Menü **Central Administration Utility** auf **Nach Benutzerrollen suchen**. Das Formular zur Suche nach Benutzerrollen wird angezeigt.
- 3 Aus dem Bearbeiterdatensatz von **BOB** geht hervor, dass er die Benutzerrolle **HELPDESK TECH LEVEL 2** aufweist. Wenn der genaue Name der Benutzerrolle nicht bekannt ist, können Sie durch Klicken auf **Suchen** zu dem Namen wechseln. Es besteht ferner die Möglichkeit, im Bearbeiterdatensatz auf **Finden** zu klicken. Geben Sie **HELPDESK TECH LEVEL 2** im Feld **Benutzerrolle** ein. Klicken Sie auf **Suchen**.
- 4 Abbildung 2-8 zeigt das Formular **Benutzerrolle** für **HELPDESK TECH LEVEL 2**. Wählen Sie **TECH 2** in der Dropdown-Liste **Basisursachenprofil** aus.

The screenshot shows the 'ServiceCenter - [userrolle: HELPDESK TECH LEVEL 2]' window. The form contains the following fields and values:

- Benutzerrolle:** HELPDESK TECH LEVEL 2
- Beschreibung:** Second Level helpdesk support. Transaction of calls, and process more advanced tickets.
- Serviceprofil:** HELPDESK TECH
- Incident-Profil:** HELPDESK TECH
- Basisursachenprofil:** TECH
- Inventarprofil:** INITIATOR
- Vertragsprofil:** DEFAULT
- Änderungsprofil:** INITIATOR
- Anforderungsprofil:** REQUESTOR
- Berechtigungsörter:** partial.key, problem management, query.stored, inventory management, change request, change task, OCMQ, OCML
- Abfragegruppen:** Basic, Intermediate, Advanced

Buttons at the top include OK, Abbrechen, Zurück, Weiter, Hinzufügen, Speichern, Löschen, Finden, and Füllen. The status bar at the bottom shows 'Bereit' and 'Einfügen userrole.g [UP]'.

Abbildung 2-8: Formular für die Benutzerrolle

- 5 Klicken Sie auf **Speichern**. In der Statusleiste wird die folgende Meldung angezeigt: **userrole-Datensatz wurde aktualisiert**.

Bearbeiten von Profilen

Mit ServiceCenter können Sie Bearbeiterprofile für die Benutzer der einzelnen Module festlegen. Diese Profile ergänzen bzw. beschränken alle bereits im Bearbeiterdatensatz eines Benutzers festgelegten Berechtigungen, die auf der dem Bearbeiter zugewiesenen Benutzerrolle basieren. Diese Optionen ermöglichen Ihnen, den Zugriff auf alle ServiceCenter-Module zu steuern. Weitere Informationen finden Sie im *Handbuch für Systemverwalter*.

So bearbeiten Sie einen Profildatensatz:

- 1 Führen Sie Schritt 1 auf Seite 36 bis Schritt 5 auf Seite 38 aus.
- 2 Klicken Sie im Menu **Central Administration Utility** auf das Register **Dienst**.
- 3 Klicken Sie auf **SM-Profil**. Abbildung 2-9 zeigt das Formular **SM-Sicherheitsprofil**.

The screenshot shows a web-based form titled "SM-Sicherheitsprofil". At the top, there is a "Profilname" input field. Below it, the "Privilegien und Ansichten" section contains a list of checkboxes for permissions such as "Durchsuchen", "Öffnen", "Aktualisieren", "Schließen", "Finden", "Füllen", "Drucken", "Ansichten", "Anzahl", "Erweiterte Suche", "Vollständigen Bearbeiternamen verwenden", "Darf persönl. Inboxes erstellen", "Darf globale Inboxes erstellen", "Bei Anzeige sperren", and "Kann benachrichtigt werden". To the right of these checkboxes, there are several input fields for format settings: "Anfangs-Inbox" (a dropdown menu), "Anfangsformat", "Bearbeitungsformat", "Suchformat", "Listenformat", "Verwaltungsformat", and "Druckformat". At the bottom right, there are two more checkboxes: "Neuer Thread: Inbox -> Suchen", "Neuer Thread: Suchen -> Liste", "Neuer Thread: Liste -> Bearbeiten", and "Neuer Thread: Inbox -> Bearbeiten". The status bar at the bottom indicates "Bereit" and "Einfügen cc.profile.g [UP]".

Abbildung 2-9: Formular „SM-Sicherheitsprofil“

- 4 Führen Sie eine der folgenden Aktionen durch:
 - Geben Sie den Namen des zu bearbeitenden Profils ein und drücken Sie auf die **Eingabetaste**. Geben Sie z. B. HELPDESK TECH ein. Bei Profilnamen wird Groß-/Kleinschreibung beachtet.
 - Klicken Sie auf **Suchen**, um eine *wahre (true)* Suche durchzuführen und eine Liste aller aktuellen Profildatensätze abzurufen. Doppelklicken Sie auf den anzuzeigenden Datensatz.

Der Profildatensatz wird angezeigt.

- 5 Bearbeiten Sie den Datensatz.

Wenn Change Management und Request Management-Profile bearbeitet werden, müssen Sie die Meldungsgruppen-Definitionen neu erstellen. Der Meldungsgruppen-Definitionsdatensatz speichert die persönlichen Anmelde-IDs der Mitglieder (Prüfen) und Genehmiger der Gruppe, die während eines Änderungs- oder Anforderungsprojekts Benachrichtigungen und Meldungen erhalten.

Wählen Sie im Menü **Optionen** die Option **Gruppe neu erstellen** aus, damit die Änderungen an der Mitgliederliste (Überprüfer und Genehmiger) der Meldungsgruppen-Definition in Kraft treten.

- 6 Klicken Sie auf **Speichern** oder **OK**. In der Statusleiste wird die folgende Meldung angezeigt:

Der *Profilname*-Benutzerprofil-Datensatz wurde aktualisiert

wobei *Profilname* für die Anwendung mit dem aktualisierten Sicherheitsprofil steht.

Hinweis: Der Zugriff aller Benutzergruppen und Bearbeiter wird entsprechend dem aktualisierten Profil geändert, sofern Sie den Namen des Profils nicht geändert haben. Wenn Sie den Profilnamen geändert haben, behält die Benutzergruppe bzw. der Bearbeiter das alte zugewiesene Profil bei.

3 Service Management

KAPITEL

Wenn eine Anfrage bei einem Helpdesk eingeht, öffnet der Helpdesk-Mitarbeiter einen *Anfragebericht* in Service Management. Alle wichtigen Anfragedaten werden im Bericht festgehalten und der Anfrage wird bei Bedarf eine Kategorie zugewiesen. Wenn der Helpdesk-Mitarbeiter den Incident während des Anrufs lösen kann, wird der Incident im System geschlossen. In diesem Fall müssen keine weiteren Maßnahmen ergriffen werden. Muss der Incident an einen anderen Techniker weitergeleitet werden, kann zu diesem Zweck ein Incident-Ticket direkt im Anfragebericht geöffnet werden. Diese effiziente Methode spart Zeit, da die geöffneten Incident-Tickets bereits alle während des Anrufs aufgezeichneten Informationen (wie z. B. das betreffende SLA und den Vertrag) enthalten. In diesem Kapitel wird die Verwaltung des Service Management-Moduls beschrieben.

Folgende Themen werden behandelt:

- *Zugreifen auf Service Management* auf Seite 46
- *Verwalten von Service Management* auf Seite 47
- *Zugreifen auf die Sicherheitsdateien* auf Seite 49
- *Verwalten von Benutzerinformationen* auf Seite 54
- *Einstellen von Privilegien und Ansichten im Service Management-Profil* auf Seite 58
- *Warten von Inboxes* auf Seite 62
- *Aufrufen des Makro-Editors* auf Seite 63
- *Aufrufen von Ursachen-Datensätzen* auf Seite 64
- *Zugreifen auf die Wissensdatenbank* auf Seite 65

Zugreifen auf Service Management

Sie können Service Management für administrative Zwecke über die Service Management-Schaltfläche im ServiceCenter-Startmenü oder über das Central Administration Utility (CAU) öffnen.

Central Administration Utilities ist ein zentrales Steuerungsdienstprogramm, mit dem ein Systemverwalter Zugriff auf den Bearbeiterdatensatz für Benutzer und Kontaktdaten, Anwendungsprofil-Privilegien und das Mandanten-Dienstprogramm haben kann. Mit diesem zentralen Steuerungsprogramm kann der Systemverwalter die Einstellungen mehrerer Benutzer oder einer Gruppe von einem zentralen Standort aus steuern, so dass er die jeweiligen Einstellungen nicht in den verschiedenen ServiceCenter-Modulen vornehmen muss.

Weitere Informationen über das Central Administration Utility finden Sie im *Handbuch für Systemverwalter*.

So öffnen Sie Service Management:

- 1 Klicken Sie im ServiceCenter-Startmenü auf **Service Management**.

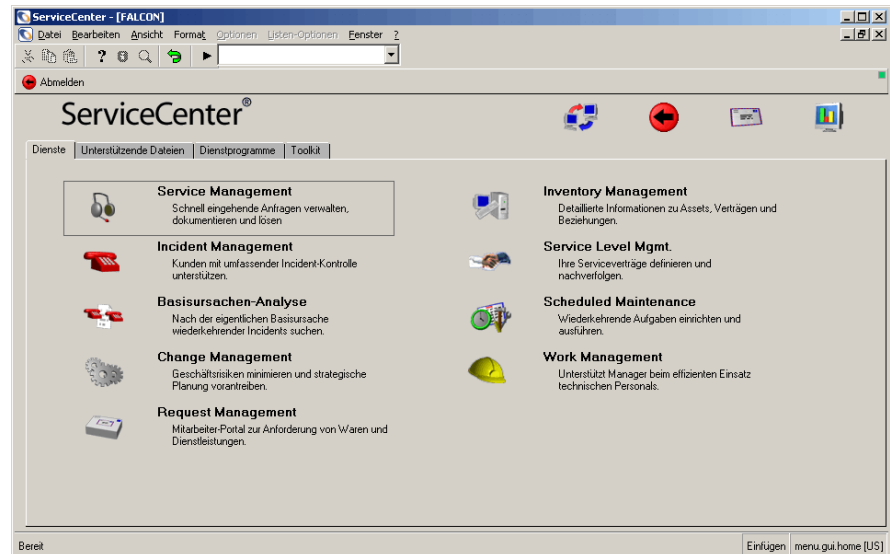


Abbildung 3-1: ServiceCenter-Startmenü

Abbildung 3-2 zeigt das Menü Service Management.

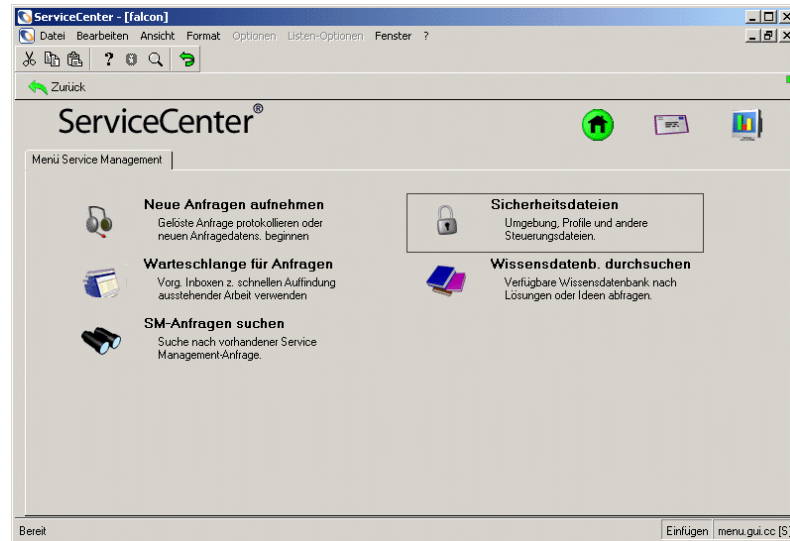


Abbildung 3-2: Menü „Service Management“

Mit den Schaltflächen im Service Management-Menü können Sie neue und vorhandene Anfrage-Datensätze öffnen und das Modul konfigurieren.

Verwalten von Service Management

In diesem Abschnitt wird die Verwaltung von Service Management beschrieben. Sie erfahren unter anderem, wie Benutzer und Sicherheitsprofile erstellt und bearbeitet und Service Management-Beziehungsmodelle ausgewählt werden. Weitere Informationen über das Löschen von Benutzern finden Sie im *Handbuch für Systemverwalter* unter *Central Administration Utilities*.

Als Systemverwalter können Sie ServiceCenter-Benutzer in Service Management hinzufügen oder bearbeiten und Benutzerprofile verwalten. Darüber hinaus können Sie bestimmte Benutzerberechtigungen beschränken und steuern, welche Formulare Benutzern beim Zugriff auf die verschiedenen Komponenten von Service Management angezeigt werden. Die hierzu bereitgestellten Dienstprogramme sind in ihrer Funktionsweise den Dienstprogrammen in Incident Management ähnlich.

Sicherheitsdateien

Service Management weist interne Sicherheitsfunktionen auf, mit denen Sie die Berechtigungen für einzelne Benutzer (Bearbeiter) festlegen können. Bestimmte Benutzer sind beispielsweise nicht berechtigt, Anfrageberichte zu schließen, während andere Benutzer eine entsprechende Berechtigung besitzen.

Benutzer

Für jede Person, die sich bei ServiceCenter anmeldet, muss ein Datensatz mit persönlichen Daten in der **operator**-Datei gespeichert werden. Dieser Datensatz enthält Informationen wie den Benutzernamen, die Adresse, Rufnummern, den Anmeldenamen und das Kennwort für ServiceCenter. In den Bearbeiterdatensätzen von ServiceCenter werden darüber hinaus auch *Berechtigungswörter* für Benutzer gespeichert. Ein Benutzer kann sich nur bei ServiceCenter anmelden, wenn ein entsprechender Bearbeiterdatensatz für ihn vorhanden ist. Benutzer können einer Gruppe angehören oder ein Profil verwenden.

Profile

Benutzer müssen in ihrem Bearbeiterdatensatz über ein Service Management-Profil verfügen oder das Standard-Profil verwenden, um auf das Service Management-Modul zugreifen zu können. Datensätze in der Datei **smenv** speichern Informationen über Zugriffsberechtigungen und Privilegien in Service Management und bestimmen beispielsweise, ob ein Benutzer einen Anfragebericht schließen darf. In Profilen werden auch Informationen gespeichert, die das Erscheinungsbild und die Funktionsweise von Service Management beeinflussen. Ein Profil kann beispielsweise ein persönliches Abfrageformular für einen bestimmten Benutzer definieren.

Weitere Informationen über Anwendungsprofile finden Sie unter [*Benutzerprofile*](#) auf Seite 21.

Umgebungsdatensatz

Service Management verfügt über einen Umgebungsdatensatz, in dem die Optionen definiert werden, die eine Auswirkung auf die Funktionalität des Service Management-Moduls für alle Service Management-Benutzer haben. Folgende Optionen sind gewöhnlich in diesem Datensatz gespeichert:

- das Beziehungsmodell
- die Zugriffsrechte
- eine Standardkategorie

Zugreifen auf die Sicherheitsdateien

Informationen zum Zugriff auf Sicherheitsdateien über das Central Administration Utility finden Sie unter *Benutzerprofile* auf Seite 21.

So greifen Sie vom Service Management-Menü aus auf Sicherheitsdateien zu:

- 1 Klicken Sie im ServiceCenter-Startmenü auf **Service Management**. Das Menü **Service Management** wird angezeigt.
- 2 Klicken Sie auf **Sicherheitsdateien**. Abbildung 3-3 zeigt das Menü **Service Management Sicherheitsverwaltungs-Dienstprogramm**.

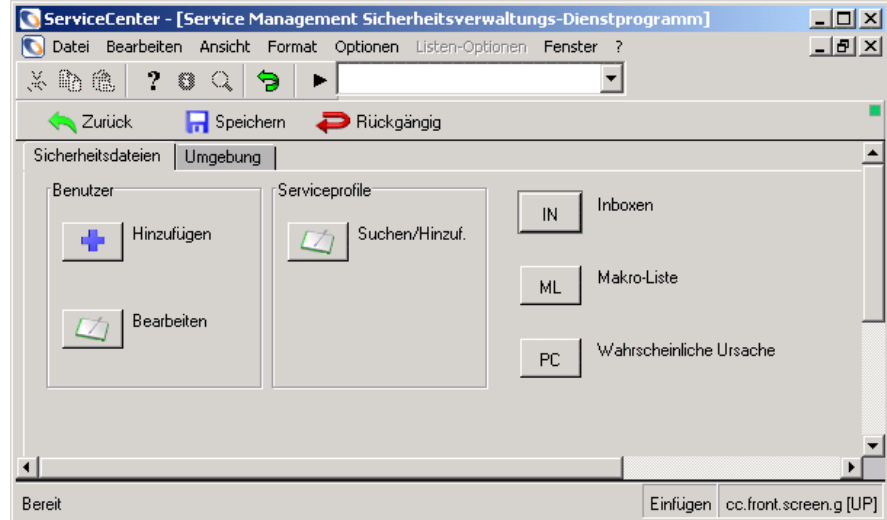


Abbildung 3-3: Service Management Sicherheitsverwaltungs-Dienstprogramm



- 3 Klicken Sie entweder auf **Zurück** oder auf **Zurückkehren**, um zum Service Management-Menü zurückzukehren.

Register „Sicherheitsdateien“

Im Register **Sicherheitsdateien** können Sie folgende Aktionen durchführen:

- ServiceCenter-Benutzer hinzufügen oder bearbeiten.
- Service-Profildatensätze suchen und hinzufügen.
- Das Dienstprogramm zur Inbox-Wartung starten.
- Den Makro-Editor aufrufen.
- Die Datei der wahrscheinlichen Ursachen aufrufen.

Register „Umgebung“

Im Register **Umgebung** (siehe Abbildung 3-4) können Sie allgemeine Einstellungen für alle Service Management-Benutzer konfigurieren.

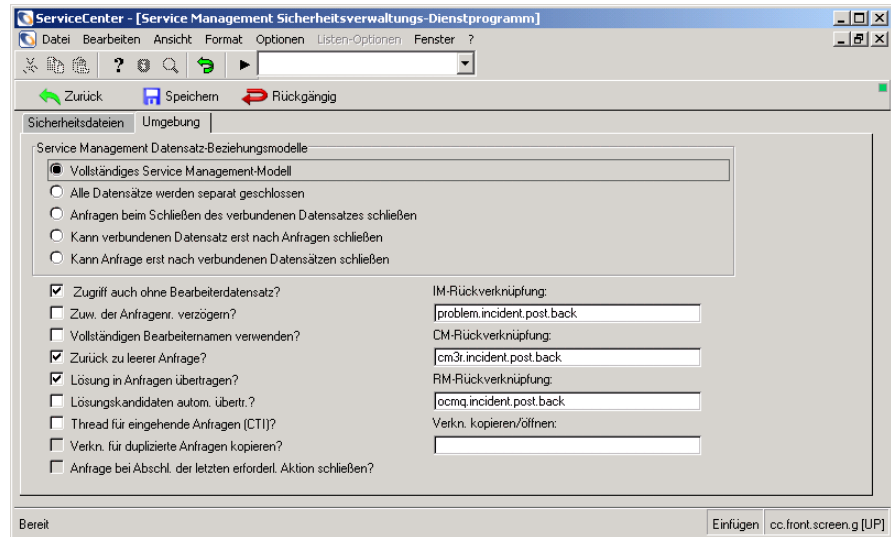


Abbildung 3-4: Register „Umgebung“

Service Management Datensatz-Beziehungsmodelle

Bei den Service Management-Beziehungsmodellen (Service Management Relationship Models; SMRMs) handelt es sich um verschiedene Methoden zum Steuern der Beziehungen zwischen den Datensätzen in ServiceCenter. Die Beziehungsmodelle nehmen gegenwärtig Einfluss auf vier Datensatztypen: Service Management-Anfragen, Incident Management-Tickets, Change Management-Änderungen und Request Management-Kostenvoranschläge.

ServiceCenter stellt fünf Modelle zur Verwaltung der Beziehungen zwischen den Datensätzen in den Hauptmodulen bereit:

- Vollständiges Service Management-Modell
- Alle Datensätze werden separat geschlossen
- Anfragen beim Schließen des verbundenen Datensatzes schließen
- Kann verbundenen Datensatz erst nach Anfragen schließen
- Kann Anfrage erst nach verbundenen Datensätzen schließen

Vollständiges Service Management-Modell

Je nach Wert im (Rückruf-)Feld **Benachrichtigungen durch** des Anfrageberichts ändert sich der Status einer Anfrage, sobald die verknüpften Datensätze geschlossen werden.

Die folgenden Rückruffoptionen stehen zur Verfügung:

- **Ohne.** Die Anfrage wird geschlossen.
- **E-Mail.** Die Kontaktperson wird per E-Mail darauf aufmerksam gemacht, dass der verknüpfte Datensatz geschlossen wurde. Die Anfrage wird dann geschlossen.
- **Pager.** Die im Anfragebericht genannte Kontaktperson wird per Pager-Meldung informiert. Die Anfrage wird dann geschlossen.
- **Telefon.** Für die Anfrage wird eine erforderliche Maßnahme definiert. Diese Maßnahme weist den Benutzer darauf hin, warum der Kunde kontaktiert werden sollte. Sie verhindert ferner, dass die Anfrage vor Ausführung aller erforderlichen Maßnahmen geschlossen wird. Die Anfrage geht dann in den Rückruf-Zustand **Offen** über.

Alle Datensätze werden separat geschlossen

In diesem Modell werden alle Anfragedatensätze separat geschlossen. Der Status verknüpfter Datensätze nimmt keinen Einfluss darauf, ob ein Datensatz geschlossen werden kann oder nicht. Wird ein Anfragedatensatz geschlossen, wirkt sich dies nicht auf verknüpfte Datensätze aus.

Anfragen beim Schließen des verbundenen Datensatzes schließen

In diesem Modell wird die Anfrage geschlossen, sobald der letzte verknüpfte Datensatz geschlossen wird.

Kann verbundenen Datensatz erst nach Anfragen schließen. In diesem Modell können Datensätze, die mit der Anfrage verknüpft sind, erst dann geschlossen werden, wenn die Anfrage geschlossen wird.

Kann Anfrage erst nach verbundenen Datensätzen schließen

In diesem Modell kann eine Anfrage erst dann geschlossen werden, wenn alle verknüpften Incident-Tickets, Änderungsanforderungen und Request Management-Kostenvoranschläge geschlossen werden.

Allgemeine Benutzeroptionen

Die folgende Tabelle enthält allgemeine Benutzeroptionen.

Option	Beschreibung
Zugriff auch ohne Bearbeiterdatensatz?	Ermöglicht Benutzern, die über kein Profil für Service Management verfügen, den Zugriff auf das Modul unter Verwendung des Standard-Profiles (DEFAULT). Weitere Informationen finden Sie im <i>Handbuch für Systemverwalter</i> .
Zuw. der Anfragenr. verzögern?	Einer Anfrage wird erst dann eine Referenznummer zugewiesen, wenn der Benutzer im ursprünglichen Anfrageberichtformular auf die Schaltfläche Neu klickt. Hinweis: Wird diese Verzögerungsnummer auf <i>true</i> eingestellt, gibt es keinen eindeutigen Bezeichner, um einen Anhang in der Datei zu verknüpfen. Anhänge können nicht gespeichert werden, wenn Sie einen Incident öffnen, sondern erst, wenn nach der Zuweisung der eindeutigen ID eine Aktualisierung der Datei gespeichert wird.
Vollständigen Bearbeiter-Namen verwenden?	Das System verwendet den Namen im Feld Voller Name des Bearbeiterdatensatzes anstelle des Anmeldenamens, wenn Anfrageberichte (z. B. beim Öffnen oder Aktualisieren) mit einem Zeitstempel versehen werden.

Option	Beschreibung
Zurück zu leerer Anfrage?	Nachdem der Benutzer ein Incident-Ticket erstellt hat, kehrt er automatisch zu einem leeren (neuen) Anfrageformular zurück.
Lösung in Anfragetickets übertragen?	Die Lösung für ein geschlossenes Ticket wird auf den zugehörigen Anfragebericht übertragen.
Lösungskandidaten autom. übertr.?	Die Lösungen für ein Incident-Ticket werden automatisch an die allgemeine Wissensdatenbank übertragen, wenn das Kontrollkästchen Kandidat für Lösung ausgewählt ist.
Thread für ankommenden Anruf (CTI)?	Wenn dieses Kontrollkästchen auf <i>true</i> (aktiviert) eingestellt ist, wird für Benutzer von CTI bei jedem eingehenden Anruf das Formular Neue Anfrage aufnehmen geöffnet. Ist die Option dagegen deaktiviert (<i>false</i>), wird die aktuelle Anfrage gespeichert und durch die Informationen des eingehenden Anrufs ersetzt.
Verkn. für duplizierte Anfragen kopieren?	Mit dieser Option lässt sich bestimmen, ob die Verknüpfungen beim Klonen einer Anfrage in andere Datensätze kopiert werden.
IM-Rückverknüpfung	Mit dieser Option wird der Datensatz, in dem Informationen über einen verknüpften Incident gespeichert sind, mit dem Incident verknüpft, wenn der Incident geschlossen wird.
CM-Rückverknüpfung	Mit dieser Option wird der Datensatz, in dem Informationen über einen verknüpften Incident gespeichert sind, mit dem Incident verknüpft, wenn die Änderung geschlossen wird.
RM-Rückverknüpfung	Mit dieser Option wird der Datensatz, in dem Informationen über einen verknüpften Incident gespeichert sind, mit dem Incident verknüpft, wenn die Anforderung geschlossen wird.
Verkn. kopieren/öffnen	Beim Kopieren eines Tickets werden die Daten des hier angegebenen Tickets auf der Grundlage des Verknüpfungsdatensatzes in das neue Ticket kopiert.


Verwalten von Benutzerinformationen

Sie können einen ServiceCenter-Benutzer mithilfe der Central Administration Utilities hinzufügen oder bearbeiten. Innerhalb dieser Dienstprogramme können Sie Benutzerdaten hinzufügen oder bearbeiten, einschließlich von Kontakten, Benutzerprofilen und Kennwörtern. Detaillierte Informationen über Benutzerzugriff und Sicherheitsverwaltung mithilfe des Central Administration Utility finden Sie im *Handbuch für Systemverwalter*.

Eine Beschreibung über das Hinzufügen und Bearbeiten von Benutzern im Formular **Service Management Sicherheitsverwaltungs-Dienstprogramm** finden Sie in den Schritten unter *Hinzufügen eines Benutzers* auf Seite 54 und *Bearbeiten von Benutzerdatensätzen* auf Seite 56.

Hinzufügen eines Benutzers

So fügen Sie einen Benutzer in Service Management hinzu:

- 1 Klicken Sie im ServiceCenter-Startmenü auf **Service Management**. Das Menü **Service Management** wird angezeigt.
- 2 Klicken Sie auf **Sicherheitsdateien**. Das Formular **Service Management Sicherheitsverwaltungs-Dienstprogramm** wird angezeigt.
-  3 Klicken Sie in der Struktur **Benutzer** auf **Hinzufügen**. Sie werden in einem Dialogfeld aufgefordert, den Namen des hinzuzufügenden Benutzers einzugeben.
- 4 Geben Sie den Namen des neuen Service Management-Benutzers ein. Fügen Sie beispielsweise einen Benutzer namens Joe.Userhinzu.
- 5 Klicken Sie auf die Schaltfläche **OK** oder drücken Sie die **Eingabetaste**.
- 6 Ein Dialogfeld mit der Aufforderung zum Duplizieren eines anderen Benutzers wird angezeigt. Klicken Sie zum Duplizieren eines anderen Benutzers auf **Ja** und führen Sie eine der folgenden Vorgehensweisen durch:
 - Wählen Sie einen vorhandenen Bearbeiterdatensatz, um ihn zu kopieren und zu ändern. Klicken Sie entweder auf den Dropdownpfeil, um eine QBE-Liste mit bestehenden Benutzerdatensätzen anzuzeigen, oder geben Sie den Namen des zu kopierenden Benutzers ein. Sobald Sie die ersten Buchstaben eingegeben haben, wird der Name in das Feld eingetragen. Geben Sie für dieses Beispiel **B** ein; im Feld wird der Name **BOB.HELPDESK** angezeigt.
 - Wählen Sie einen leeren Datensatz aus.

7 Klicken Sie auf OK.

Der neue Bearbeiterdatensatz wird eingeblendet. Der Name des neuen Bearbeiters wird im Textfeld **Anmeldename** angezeigt.

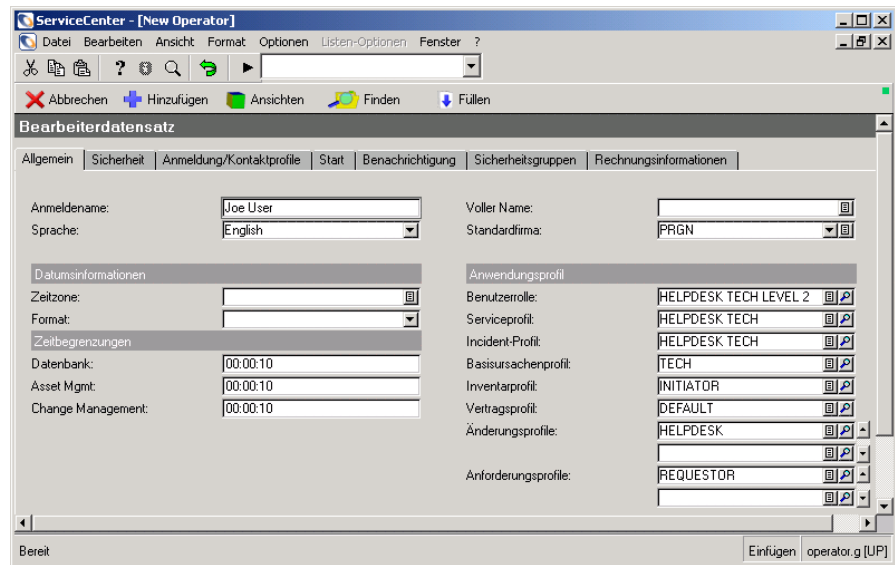


Abbildung 3-5: Bearbeiterdatensatz

- 8 Nehmen Sie die gewünschten Änderungen am Bearbeiterdatensatz vor. Anleitungen zum Erstellen neuer Bearbeiterdatensätze finden Sie im *Handbuch für Systemverwalter*.
- 9 Geben Sie im Register **Anmeldung/Kontaktprofile** einen Ressourcentyp an.
- 10 Klicken Sie auf **Hinzufügen**, um den neuen Bearbeiterdatensatz zu speichern.
- 11 In einem Dialogfeld werden Sie gefragt, ob der neue Benutzer bereits über einen Kontaktdatensatz verfügt.
 - a Klicken Sie auf **Nein**.
 - b Geben Sie den Kontaktnamen des Benutzers ein oder wählen Sie ihn in der Dropdown-Liste aus.
 - c Klicken Sie auf **OK**.
 - d Nehmen Sie die gewünschten Änderungen an den Kontaktdaten vor.
 - e Klicken Sie auf **Hinzufügen**, um den Kontaktdatensatz zu speichern. In der Statusleiste wird darauf hingewiesen, dass der Kontaktdatensatz hinzugefügt wurde.

- 12 Klicken Sie auf **OK**, um zum Menü **Service Management Sicherheitsverwaltungs-Dienstprogramm** zurückzukehren. In der Statusleiste wird die folgende Meldung angezeigt:
Das Neue Benutzer-Verfahren ist abgeschlossen.


Auf Grundlage der Benutzerrolle, die bei der Hinzufügung des Bearbeiterdatensatzes ausgewählt wurde, werden die Zugriffsberechtigungen und Ansichten für die Service-Profilanwendung zugewiesen.

Bearbeiten von Benutzerdatensätzen

Mit Hilfe der Optionen in den Sicherheitsdateien können Sie die Profildatensätze und den Bearbeiterdatensatz eines Benutzers in Service Management bearbeiten.

Hinweis: Informationen zum Hinzufügen eines neuen Benutzers durch Kopieren eines vorhandenen Profils finden Sie unter *Hinzufügen eines Benutzers* auf Seite 54.


So bearbeiten Sie vorhandene Benutzerdatensätze:

- 1 Klicken Sie im ServiceCenter-Startmenü auf **Service Management**. Das Menü **Service Management** wird angezeigt.
- 2 Klicken Sie im Service Management-Menü auf **Sicherheitsdateien**. Das Formular **Service Management Sicherheitsverwaltungs-Dienstprogramm** wird angezeigt.
- 3  Klicken Sie im Bereich **Benutzer** auf **Bearbeiten**. In einem Dialogfeld werden Sie zur Auswahl des zu bearbeitenden Bearbeiterdatensatzes aufgefordert.
- 4 Klicken Sie auf **Suchen** oder wählen Sie einen Bearbeiter aus der Datensatzliste. Das Formular **CAU.operator** wird angezeigt, über das Sie Zugriff zur Bearbeitung des Bearbeiterdatensatzes, der Benutzerprofile und der Zuweisungs-/Meldungsgruppen haben.
- 5 Nehmen Sie die notwendigen Änderungen an den verschiedenen Datensätzen vor und klicken Sie dann auf **Speichern** oder **OK**.

Hinzufügen und Bearbeiten von Serviceprofilen

Falls die Einstellungen für das Anwendungsprofil anders sein sollten, können Sie ein neues Profil hinzufügen oder das vorhandene Profil bearbeiten.

So fügen Sie ein Profil hinzu:

- 1 Klicken Sie im ServiceCenter-Startmenü auf **Service Management**. Das Menü **Service Management** wird angezeigt.
- 2 Klicken Sie auf **Sicherheitsdateien**.
- 3 Klicken Sie in der Struktur **Serviceprofile** auf **Suchen/Hinzufügen**. Das Serviceprofil wird geöffnet.
- 4 Geben Sie den Namen des Service Management-Profiles ein, das Sie hinzufügen möchten.
- 5 Wählen Sie die angemessenen Parameter für den Benutzer aus. Weitere Informationen finden Sie unter *Einstellen von Privilegien und Ansichten im Service Management-Profil* auf Seite 58.
-  6 Klicken Sie auf **Hinzufügen**, um den Profildatensatz zu speichern.

So fügen Sie ein neues Profil unter Verwendung eines vorhandenen Profils hinzu:

- 1 Überprüfen Sie das Feld **Benutzerrolle** im Bearbeiterdatensatz, um sicherzustellen, dass die auf der Benutzerrolle basierenden Einstellungen für das Anwendungsprofil korrekt ausgewählt sind.
Hinweis: Wenn Sie eine andere Benutzerrolle auswählen, müssen Sie im Feld **Benutzerrolle** auf **Füllen** klicken, um die entsprechenden Serviceprofile für Zugriffsrechte und Ansichten jedes Moduls zurückzusetzen.
- 2 Klicken Sie rechts neben dem Feld **Serviceprofil** auf **Finden**. Das Formular für das Benutzer-Serviceprofil wird angezeigt.
- 3 Nehmen Sie die gewünschten Änderungen an den Privilegien vor.
- 4 Geben Sie im Feld **Profilname** einen neuen Namen ein.
- 5 Klicken Sie auf **Hinzufügen**.
Hinweis: Wenn Sie im Feld **Profilname** einen neuen Namen eingegeben haben, wird durch Klicken auf **Hinzufügen** das ursprüngliche Profil beibehalten und das neue Profil hinzugefügt. Durch Klicken auf **Speichern** wird das ursprüngliche Profil mit den geänderten Privilegien und dem neuen Profilnamen überschrieben.

So bearbeiten Sie ein Profil:

- 1 Überprüfen Sie das Feld **Benutzerrolle** im Bearbeiterdatensatz, um sicherzustellen, dass die auf der Benutzerrolle basierenden Einstellungen für das Anwendungsprofil korrekt ausgewählt sind.
Hinweis: Wenn Sie eine andere Benutzerrolle auswählen, müssen Sie im Feld **Benutzerrolle** auf **Füllen** klicken, um die entsprechenden Serviceprofile für Zugriffsrechte und Ansichten jedes Moduls zurückzusetzen.
- 2 Klicken Sie rechts neben dem Feld **Serviceprofil** auf **Finden**. Das Formular für das Benutzer-Serviceprofil wird angezeigt.
- 3 Nehmen Sie die gewünschten Änderungen an den Privilegien vor.
- 4 Klicken Sie auf **Speichern**.

Einstellen von Privilegien und Ansichten im Service Management-Profil

Im Formular **Service Management-Profil** werden Profile für Benutzer definiert, die auf Service Management zugreifen möchten. Für eine der integrierten, vordefinierten Lösungen können Sie die entsprechende Benutzerrolle für den neuen Bearbeiter auswählen. (Informationen über Benutzerrollen finden Sie im *Handbuch für Systemverwalter*.) Die ausgewählte Benutzerrolle in einem Bearbeiterdatensatz hat eine wichtige Funktion bei der Entscheidung, welche Anwendungsprofile dem Benutzer zugewiesen werden.

Weitere Informationen zu den diesem Profil zugewiesenen Privilegien und Ansichten finden Sie unter *Privilegien und Ansichten in Service Management* auf Seite 59. Weitere Informationen zum Hinzufügen und Bearbeiten von Benutzerprofilen finden Sie unter *Hinzufügen eines Profils* auf Seite 36 und *Bearbeiten von Profilen* auf Seite 42.

Privilegien und Ansichten in Service Management

Privilegien und Ansichten definieren die Zugriffsprivilegien und Ansichten des Benutzers innerhalb des Service Management-Moduls. Abbildung 3-6 zeigt das Formular SM-Sicherheitsprofil.

Abbildung 3-6: SM-Sicherheitsprofildatensatz

In der folgenden Tabelle werden die Felder des Sicherheitsprofils aufgeführt.

Feld	Beschreibung
Durchsuchen	Mit dieser Option können Benutzer oder Gruppen vorhandene Anfrageberichte anzeigen.
Öffnen	Mit dieser Option können Benutzer oder Gruppen neue Anfrageberichte erstellen.
Aktualisieren	Mit dieser Option können Benutzer oder Gruppen vorhandene Anfrageberichte ändern.
Schließen	Mit dieser Option können Benutzer oder Gruppen vorhandene Anfrageberichte ausblenden.
Finden	Diese Option bietet Benutzern in Service Management Zugriff auf die ServiceCenter-Suchfunktion.

Feld	Beschreibung
Füllen	Diese Option bietet Benutzern in Service Management Zugriff auf die ServiceCenter-Füllfunktion.
Drucken	Diese Option bietet Benutzern oder Gruppen Zugriff auf die Druckfunktionen in ServiceCenter.
Ansichten	Diese Option bietet Zugriff auf andere definierte Formulare bei der Anzeige eines Anfrageberichts.
Anzahl	Benutzer oder Gruppen können mit Hilfe der Schaltfläche Zählen die Tickets in einer QBE-Liste zählen.
Erweiterte Suche	Diese Option bietet Zugriff auf die erweiterten Suchfunktionen von ServiceCenter, mit denen Daten abgefragt werden können.
Vollständigen Bearbeiternamen verwenden	Statt des Anmeldenamens verwendet das System den Namen im Feld Voller Name des Bearbeiterdatensatzes, wenn Anfrageberichte z. B. beim Öffnen oder Aktualisieren mit einem Zeitstempel versehen werden.
Darf persönl. Inboxes erstellen	Mit dieser Option können Benutzer oder Gruppen Inboxes zur eigenen Verwendung erstellen. Wie Inboxes erstellt werden, wird im <i>Benutzerhandbuch</i> ausführlich erläutert.
Darf globale Inboxes erstellen	Mit dieser Option können Benutzer oder Gruppen globale Inboxes für alle Service Management-Benutzer erstellen. Wie Inboxes erstellt werden, wird im <i>Benutzerhandbuch</i> ausführlich erläutert.
Bei Anzeige sperren	Mit dieser Option wird das vom Benutzer angezeigte Incident-Ticket gesperrt, unabhängig davon, ob Änderungen vorgenommen werden. Das bedeutet, dass keine anderen Benutzer das Ticket anzeigen oder ändern können. Ist die Option Bei Anzeige sperren deaktiviert, wird der Datensatz nur gesperrt, wenn er geändert wird. Falls der Datensatz nur angezeigt wird, kann er von anderen Benutzern ebenfalls angezeigt oder geändert werden.
Kann benachrichtigt werden	Diese Option bietet Zugriff auf die Benachrichtigungsfunktion.
Anfangs-Inbox	Diese Option legt die Standard-Inbox für den Benutzer oder die Gruppe in Service Management fest.

Feld	Beschreibung
Anfangsformat	Das Formular, das der Benutzer oder die Gruppe beim Öffnen eines Anfrageberichts sieht. Die Vorgabe ist <i>cc.incquick</i> .
Bearbeitungsformat	Das Formular, das der Benutzer oder die Gruppe beim Bearbeiten eines vorhandenen Anfrageberichts sieht. Die Vorgabe ist <i>cc.incidents</i> .
Suchformat	Das QBE-Formular, das der Benutzer oder die Gruppe beim Suchen eines vorhandenen Anfrageberichts sieht. Die Vorgabe ist <i>cc.incidents</i> .
Listenformat	Das Formular, das zum Anzeigen einer Datensatzliste verwendet wird. Die Vorgabe ist <i>incidents.qbe</i> .
Verwaltungsformat	Formular, das angezeigt wird, wenn der Benutzer oder die Gruppe auf die Schaltfläche Anfragewarteschlange klickt. Die Standardeinstellung ist <i>sc.manage.call</i> .
Druckformat	Diese Option bestimmt, welches Formular zum Drucken von Anfrageberichten für den Benutzer oder die Gruppe verwendet wird.
Neuer Thread: Inbox > Suchen	Zeigt die Inbox in einem anderen Fenster an, wenn eine Suche in der betreffenden Inbox ausgeführt wird.
Neuer Thread: Suchen > Liste	Zeigt das Abfrageformular weiter an, nachdem eine QBE-Liste geöffnet wurde.
Neuer Thread: Liste> Bearbeiten	Mit dieser Option wird das QBE-Listenformular weiter angezeigt, wenn ein Datensatz aufgerufen wird.
Neuer Thread: Inbox>Bearbeiten	Mit dieser Option wird die Inbox weiter angezeigt, wenn ein Datensatz aufgerufen wird.
	Hinweis: Dank der Threading-Funktion kann das vorherige Fenster angezeigt bleiben, wenn ein neuer Datensatz aufgerufen wird. Wenn beispielsweise ein Datensatz über eine QBE-Liste aufgerufen wird, bleibt diese Liste weiterhin geöffnet, nachdem der Datensatz in einem neuen Fenster geöffnet wurde.

Warten von Inboxes

Mit dem Service Management Sicherheitsverwaltungs-Dienstprogramm können Sie Inboxes hinzufügen, bearbeiten und löschen. Die Inboxes werden auch in Incident Management verwendet, wobei die Verfahren zu ihrer Wartung in beiden Modulen gleich sind. Genaue Anleitungen zum Hinzufügen, Bearbeiten und Löschen von Inboxes finden Sie im *Benutzerhandbuch*.

Abbildung 3-7: Formular „Inbox-Wartung“

So rufen Sie die Funktionen für die Inbox-Wartung auf:

- 1 Klicken Sie im ServiceCenter-Startmenü auf **Service Management**. Das Menü **Service Management** wird angezeigt.
- 2 Klicken Sie auf **Sicherheitsdateien**. Das Formular **Service Management Sicherheitsverwaltungs-Dienstprogramm** wird angezeigt.
- 3 Klicken Sie auf **Inboxes**. Das Formular **apm.inbox.edit** mit Funktionen zum Hinzufügen, Bearbeiten und Suchen wird angezeigt.



- 4 Klicken Sie auf **Suchen**. Abbildung 3-8 zeigt eine QBE-Liste der verfügbaren Inboxes.

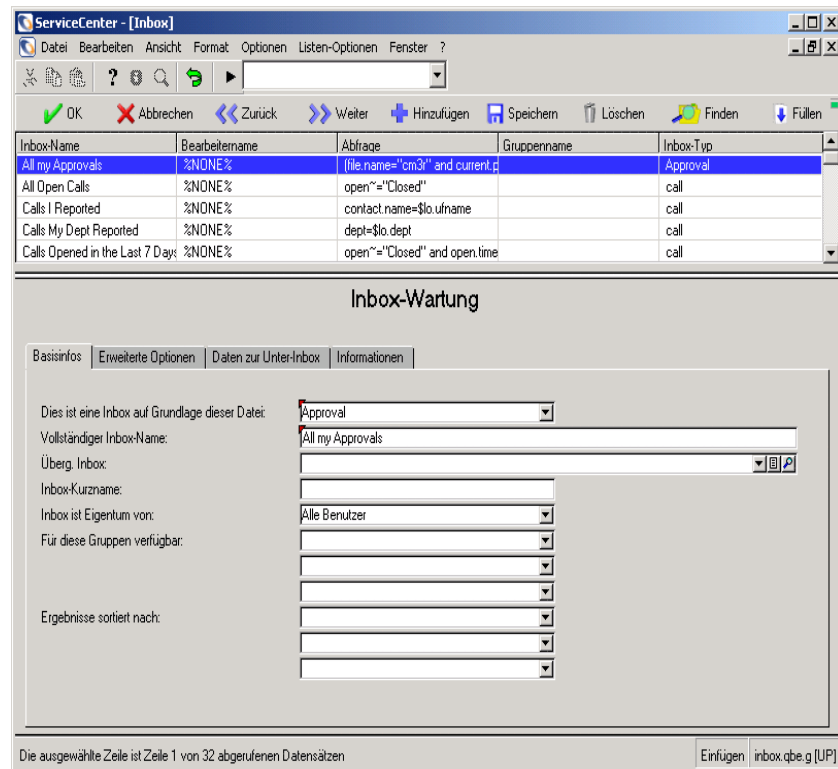


Abbildung 3-8: Inbox-Wartung: Register „Basisinfos“

- 5 Klicken Sie auf die Inbox, die Sie anzeigen möchten. Das in Abbildung 3-7 auf Seite 62 dargestellte Service Management-Formular **Inbox-Wartung** wird angezeigt.

Aufrufen des Makro-Editors

Mit dem Service Management Sicherheitsverwaltungs-Dienstprogramm können Sie Makros erstellen, bearbeiten und löschen. Weitere Informationen finden Sie im *Handbuch für Systemverwalter* oder dem *Handbuch System Tailoring* (Systemanpassung).

So öffnen Sie die Makro-Liste:

- Klicken Sie im Formular **Sicherheitsverwaltungs-Dienstprogramm** auf **Makro-Liste**. Abbildung 3-9 zeigt die Makro-Liste.

ML

ID	Dateiname	Name	Typ
114	ocmq	New Employee Mentorship	mail
115	probsummary	Stop Assignment Clock	stopclock
116	probsummary	Start elapsed time clock	startclock
117	probsummary	Stop elapsed time clock	stopclock
118	incidents	Start Call Clock	startclock
119	incidents	Stop Call Clock	stopclock
120	probsummary	No SDU fix email	mailmany
121	cm3r	Start Assignment Clock for Cha	startclock
122	cm3r	Assignment Group Stop Clocks	stopclock
133	ocmq	Request Pending Approval Sta	startclock
134	ocmq	Request Pending Approval Sto	stopclock

Die ausgewählte Zeile ist Zeile 1 von 11 Datensätzen

Einfügen macro.lister.g [UP]

Abbildung 3-9: Liste der verfügbaren Makros

Aufrufen von Ursachen-Datensätzen

In Anfrageberichten befindet sich das Feld **Ursachencode**, das über die Funktion **Suchen** und **Füllen** auf Daten aus Ursachendatensätzen verweist. Der Ursachencode kann zum Kategorisieren und Zuweisen von Incident-Tickets verwendet werden, die von Anfrageberichten geöffnet wurden.

PC

- So rufen Sie Ursachen-Datensätze auf:
 ► Klicken Sie auf **Wahrscheinliche Ursache** im Sicherheitsverwaltungs-Dienstprogramm. Abbildung 3-10 zeigt das Formular **Wahrscheinliche Ursache**.

The screenshot shows the 'ServiceCenter - [probcause]' application window. At the top, there is a menu bar with options like 'Datei', 'Bearbeiten', 'Ansicht', 'Format', 'Optionen', 'Listen-Optionen', and 'Fenster'. Below the menu is a toolbar with icons for OK, Abbrechen, Zurück, Weiter, Hinzufügen, Speichern, and Löschen. A table displays a list of causes with columns for Ursachencode, Kategorie, Lösung, Gewichtung, and Incident-Titel. The selected row is 'Advice & Guidance' with a weight of 2 and the description 'Provision of advice and guidance to the user'. Below the table is the 'WAHRSCHEINLICHE URSACHE' form. It includes input fields for Ursachencode (Advice & Guidance), Gewichtung (2), Lösungscode (Advice & Guidance), and a dropdown for Firma (PRGN). The Kurzbeschreibung field contains the text 'Provision of advice and guidance to the user'. A 'Suchbegriffe:' field is also present. A 'Beschreibung' field contains a detailed text entry: 'Resolution to this problem was achieved through the provision of advice and guidance to the user, either over the telephone, bz Email, or the users helpdesk'. At the bottom of the window, a status bar shows 'Die ausgewählte Zeile ist Zeile 1 von 2 Datensätzen', 'Reaktionszeit 0.60 Darstellung 0.80', and 'Einfügen | probcause.qbe.g [UP]'.

Abbildung 3-10: Ursachen-Datensatz

ServiceCenter-Verwalter können diese Datensätze modifizieren oder neue Ursachen-Datensätze für das jeweilige System anlegen. Weitere Informationen finden Sie unter *Wahrscheinliche Ursache* auf Seite 113.

Zugreifen auf die Wissensdatenbank

In ServiceCenter können Sie auf einem Wissensdatenbank-Formular Abfragen in frei formuliertem Text eingeben (z. B. Informationen zu einem Incident-Ticket oder Antworten auf Fragen zu Ausrüstungsgegenständen suchen). Eine Abfrage könnte z. B. eine Liste mit Incident-Tickets zurückgeben.

So greifen Sie auf die Wissensdatenbank zu:

- Klicken Sie im Menü **Service Management** auf **Wissensdatenb. durchsuchen**. Abbildung 3-11 zeigt das Suchformular der Wissensdatenbank.

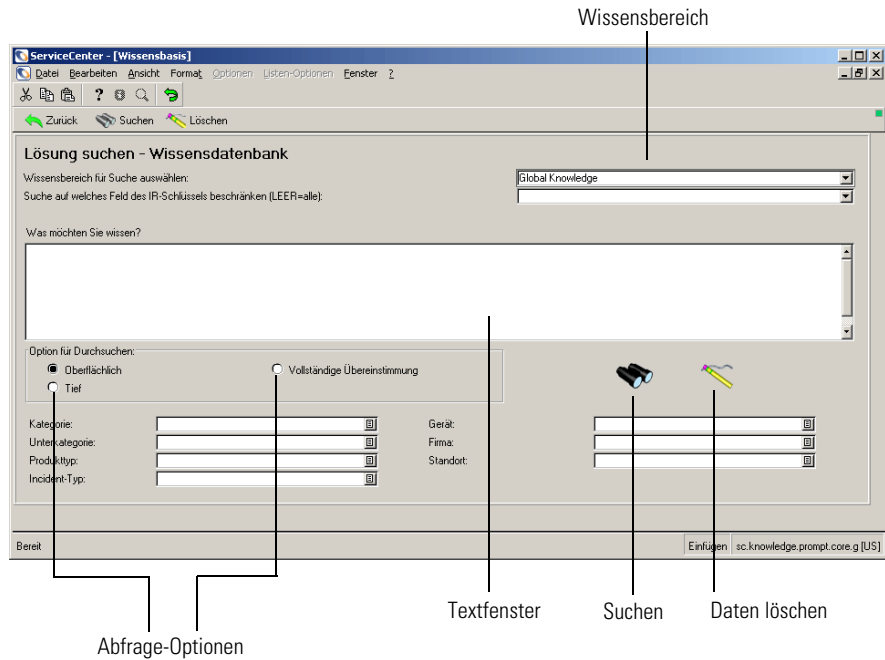


Abbildung 3-11: Suchformular der Wissensdatenbank

Weitere Informationen finden Sie im *ServiceCenter-Benutzerhandbuch*.

4 Incident Management

KAPITEL

Mit Incident Management sind Helpdesk-Mitarbeiter in der Lage, aufgezeichnete Incidents zu verfolgen und potentielle Probleme im Vorfeld zu erkennen, bevor sie außer Kontrolle geraten. Mit dem Incident Management-Modul von ServiceCenter können Helpdesk-Mitarbeiter verschiedenartige Incidents aufzeichnen: Software, Ausrüstung, Einrichtungen und Netzwerke usw. Darüber hinaus kann Unterstützungspersonal erkennen, welche Fortschritte zur Lösung dieser Incidents gemacht worden sind. Der Prozess der Aufzeichnung und Verfolgung eines oder mehrerer Incidents einer Firma wird damit voll automatisiert. In diesem Kapitel wird die Verwaltung des Incident Management-Moduls von ServiceCenter beschrieben.

In diesem Kapitel finden Sie ausführliche Informationen zu den folgenden Themen:

- *Übersicht über Incident Management* auf Seite 68
- *Die Funktionsweise von Incident Management* auf Seite 69
- *Öffnen von Incident Management* auf Seite 70
- *Verwalten von Incident Management* auf Seite 73
- *Konfigurieren der Incident Management-Umgebung* auf Seite 123
- *Statusmeldungen, Alerts und Eskalation* auf Seite 127
- *Das zweistufige Abschlussverfahren* auf Seite 130
- *Aufrufen anderer Dienstprogramme* auf Seite 137

Anleitungen zum Erstellen, Aktualisieren und Schließen von Incident-Berichten finden Sie im *ServiceCenter-Benutzerhandbuch*.

Übersicht über Incident Management

Hierzu öffnen Helpdesk-Mitarbeiter sogenannte *Incident-Tickets* (die in früheren ServiceCenter-Versionen als Problem-Tickets bezeichnet wurden) für den jeweiligen Incident-Typ.

Helpdesk-Mitarbeiter können einen *Anfragebericht* in Service Management öffnen, um eine Anfrage aufzuzeichnen, ohne ein Incident-Ticket zu öffnen. Ein Anfragebericht ist nützlich, wenn ein Anfrager einen Incident an das Helpdesk meldet, der jedoch keine weiteren Behebungsmaßnahmen erfordert. Ein Incident-Ticket kann ebenfalls in einem Anfragebericht geöffnet werden.

Stellen Sie sich ein Incident-Ticket als eine Form der Weiterleitung von Incident-spezifischen Daten vor, wie etwa ein E-Mail-System, das für die Incident-spezifische Online-Kommunikation verwendet wird. Für Incident-Tickets gilt Folgendes:

- Sie können von Helpdesk-Mitarbeitern erstellt und geöffnet bzw. automatisch über das ServiceCenter-Dienstprogramm Event Services geöffnet werden. Weiterführende Informationen hierzu finden Sie im Dokument *Event Services Guide*.
- Sie können automatisch an die zuständigen Mitarbeiter gesendet werden.
- Die zuständigen Mitarbeitern bzw. Systemverwalter können Incident-Tickets verfolgen und lösen.
- Die Incident-Tickets sowie entsprechende Informationen zur Lösung des Incidents können per E-Mail oder Telefax an den Benutzer gesendet werden.
- Sie können mit anderen Modulen für Serviceverträge wie SLA oder Contract Management verknüpft werden.

Incident-Tickets können kategorisiert werden, um Tickets nach Incident-Typ oder gemeldetem Problem zu klassifizieren. Ein Incident-Ticket, das einen serverspezifischen Incident beschreibt, enthält z. B. andere Informationen als ein Incident-Ticket, in dem Probleme mit einem Drucker aufgezeichnet sind.

Incident-Tickets können eine *Priorität* haben, *eskaliert* sein und anderen Mitarbeitern *zugewiesen* werden, die für einen bestimmten Netzwerk- oder Geschäftsbereich zuständig sind. Administrative Funktionen wie die automatische Eskalation und Verfahrenssteuerung sorgen dafür, dass Incidents im Rahmen der SLAs bearbeitet werden.

Die Funktionsweise von Incident Management

Bei Netzwerkbenutzern können gelegentlich Probleme mit Rechnern oder Diensten auftreten, die auf den Rechnern ausgeführt werden (z. B. beim Drucken). In der Regel werden diese Probleme dem jeweiligen Helpdesk gemeldet. In großen Netzwerken ist es jedoch oft so, dass das Unterstützungspersonal überlastet ist und Benutzer daher nicht wissen, ob ihr Incident bearbeitet wurde oder nicht. Sie müssen in diesem Fall eventuell erneut anrufen und eine Nachricht hinterlassen, falls der zuständige Mitarbeiter nicht erreichbar ist. Dies kann zu einem gewissen Frust seitens des Benutzers führen.

Mit Service Management kann ein Helpdesk-Mitarbeiter alle Anfragen verfolgen, indem er einen Anfragebericht öffnet (erstellt). Wenn ein aufgezeichneter Incident weitere Maßnahmen erfordert, kann ein Incident Management-Ticket geöffnet werden, um den Incident zu verfolgen. Zu diesem Zweck werden Formulare für verschiedene Incident-Kategorien bereitgestellt. Außerdem können bestimmte Ticketbereiche mit Hilfe der Füll-Funktion ausgefüllt werden, indem ein Eintrag aus einer Liste von Auswahlmöglichkeiten gewählt wird. Der Helpdesk-Mitarbeiter überprüft das Incident-Ticket und bestimmt dann, welche Maßnahme zu ergreifen ist. Wenn ein Problem von einem anderen Techniker oder einem Mitarbeiter einer anderen Abteilung gelöst werden muss, kann das Incident-Ticket an die betreffende Person weitergeleitet werden. Nachdem der Incident bearbeitet wurde, kann das Incident-Ticket zu Bestätigungszwecken mit der entsprechenden Lösung an den Mitarbeiter zurückgeschickt werden, der es ursprünglich geöffnet hat. Incident-Tickets können darüber hinaus überprüft werden, bevor sie von dem Mitarbeiter geschlossen werden, der für die Lösung des Incident-spezifischen Problems verantwortlich ist.

Wenn z. B. ein Benutzer nicht auf den Netzwerkdrucker zugreifen kann, wendet er sich an das Helpdesk. Der Helpdesk-Mitarbeiter öffnet einen Anfragebericht, um die eingegangene Anfrage zu erfassen. Er merkt jedoch während des Gesprächs, dass er den Incident nicht lösen kann und daher ein Incident-Ticket öffnen muss. Er leitet das geöffnete Ticket an einen Techniker weiter, der feststellt, dass die Netzverbindung des Druckers unterbrochen ist. Der Techniker aktualisiert das Incident-Ticket und leitet es mit dem Hinweis auf die unterbrochene Netzverbindung an den Netzwerkverwalter weiter. Dieser wiederum sorgt dafür, dass die Verbindung wiederhergestellt wird und schließt das Ticket. Das Service-Desk informiert den Benutzer dann über das Schließen des Tickets. Es werden alle Phasen dieses Incidents besprochen, angefangen von der Öffnung eines Anfrageberichts und der Eskalation des Incidents bis hin zur Problemlösung und dem Schließen des Tickets.

Mit Incident Management können verknüpfte Anfrageberichts- und Incident-Ticket-Datensätze automatisch angezeigt werden. Diese abhängigen Datensätze können Sie aus dem Listenfenster auswählen und unmittelbar öffnen. Sowohl Anfrageberichte als auch Incident-Tickets sind in Kategorien unterteilt, damit Benutzer den Überblick über die verschiedenartigen Incidents behalten können. Ein Incident-Ticket, das einen E-Mail-Incident beschreibt, enthält z. B. andere Informationen als ein Incident-Ticket für einen Drucker.

Incident Management ist weit mehr als ein Nachrichtendienst. So können die zuständigen Mitarbeiter beispielsweise Incident-Tickets eskalieren lassen und neu zuweisen. Das System kann darüber hinaus Alerts auslösen und ungelöste Incidents automatisch eskalieren lassen. Wenn beispielsweise ein Netzwerkdrucker ausfällt, kann ein Techniker oder Manager dem Problem eine höhere Priorität zuweisen, um sicherzugehen, dass es möglichst schnell gelöst wird.

Öffnen von Incident Management

Sie können Incident Management für administrative Zwecke über die Incident Management-Schaltfläche im ServiceCenter-Startmenü oder über die Central Administration Utilities (CAU) öffnen.

Mit den Central Administration Utilities kann ein Systemverwalter den Benutzerdatensatz für einen Benutzer sowie Kontaktinformationen, Anwendungsprofil-Berechtigungen und das Mandanten-Dienstprogramm öffnen. Auf diese Weise kann der Systemverwalter die Berechtigungen mehrerer Benutzer oder einer Gruppe von einem zentralen Standort aus steuern und auf diese zugreifen, so dass er den Zugriff nicht über die einzelnen Module oder Dienstprogramme steuern muss. Weitere Informationen finden Sie unter *Benutzerprofile* auf Seite 21 sowie im *Handbuch für Systemverwalter*.

So öffnen Sie Incident Management:

- 1 Melden Sie sich bei ServiceCenter mit einem Systemverwalterprofil an, z. B. falcon.
- 2 Klicken Sie im ServiceCenter-Startmenü auf **Incident Management** (siehe Abbildung 4-1).

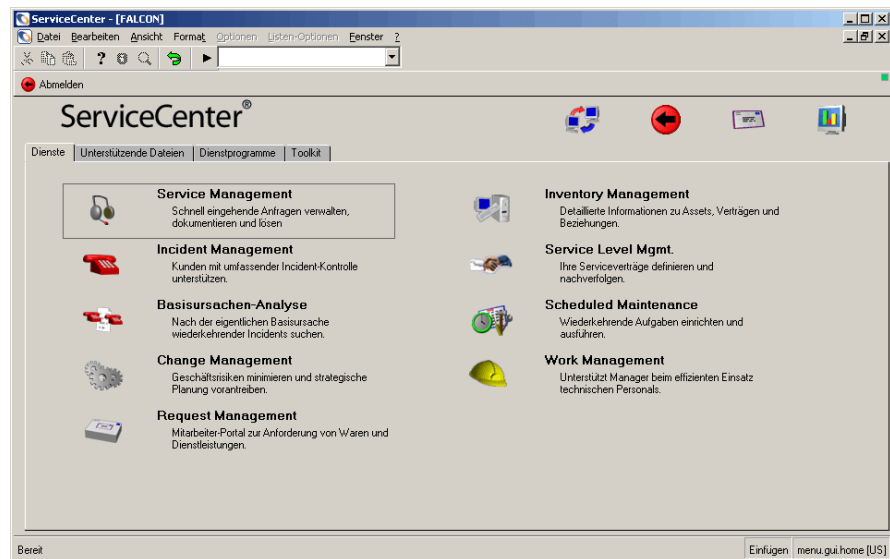


Abbildung 4-1: ServiceCenter-Startmenü

Abbildung 4-2 zeigt das Menü Incident Management.

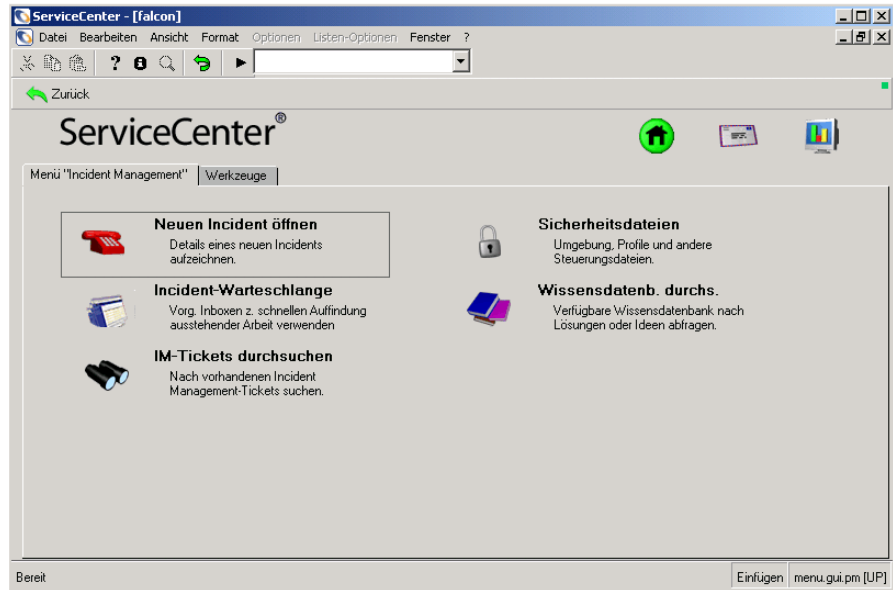


Abbildung 4-2: Menü „Incident Management“

Durch Klicken auf die Schaltflächen erhalten Sie Zugriff auf die verschiedenen Funktionen und Dienstprogramme von Incident Management, wie z. B. die Erstellung von Incident-Tickets, sowie auf ServiceCenter-Funktionen wie Mail und Systemüberwachung.

Das Register **Werkzeuge** bietet Zugriff auf folgende Incident Management-Werkzeuge (Dienstprogramme): Weitere Informationen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- *Zurücksetzen von Ausfallzeiten* auf Seite 138
- *Erzeugen/Aktualisieren einer Übersicht* auf Seite 139
- *Alternatives Verfahren* auf Seite 143
- *Wahrscheinliche Ursache* auf Seite 113
- *Kategorien* auf Seite 92 und *Vordefinierte Incident Management-Kategorien* auf Seite 93
- *Inventory Management* auf Seite 187

Verwalten von Incident Management

In diesem Abschnitt finden Sie Informationen über die Verwaltung von Incident Management durch:

- Hinzufügung und Bearbeitung von Benutzer-, Profil- und Kategoriedatensätzen.
- Löschen von Profil- und Kategoriedatensätzen.

Der Zugriff wird über das Sicherheitsmodul der Anwendung gesteuert.

Sicherheitsdateien

Incident Management weist interne Sicherheitsfunktionen auf, mit denen Sie die Berechtigungen einzelner Benutzer (Bearbeiter) festlegen können. Bestimmte Benutzer sind beispielsweise nicht berechtigt, Incident-Tickets zu schließen, während andere Benutzer eine entsprechende Berechtigung besitzen.

Umgebung

Incident Management verfügt über einen Umgebungsdatensatz, in dem die Optionen definiert werden, die eine Auswirkung auf die Funktionalität des Incident Management-Moduls für alle Incident Management-Benutzer haben. Folgende Optionen sind gewöhnlich in diesem Datensatz gespeichert:

- die Standardkategorie für neue Incident-Tickets
- die Incident Management-Paging-Option
- Optionen für verteiltes Ticketing

Weitere Informationen finden Sie unter [Konfigurieren der Incident Management-Umgebung](#) auf Seite 123.

Benutzer

Als Benutzer werden alle Personen bezeichnet, die sich bei ServiceCenter anmelden. Für jeden Benutzer muss ein Datensatz mit persönlichen Daten in der `operator`-Datei gespeichert werden. Dieser Datensatz enthält Informationen wie den Benutzernamen, die Adresse, Rufnummern, den Anmeldenamen und das Kennwort für ServiceCenter. In den

Bearbeiterdatensätzen von ServiceCenter werden darüber hinaus auch *Berechtigungswörter* für Benutzer gespeichert (siehe nachfolgende Beschreibung). Ein Benutzer kann sich nur bei ServiceCenter anmelden, wenn ein entsprechender Bearbeiterdatensatz für ihn vorhanden ist.

Profile

Benutzer müssen in ihrem Bearbeiterdatensatz über ein Incident Management-Profil verfügen oder das Standard-Profil verwenden, um auf das Incident Management-Modul zugreifen zu können. Datensätze in der Datei `pmenv` speichern Informationen über Zugriffsberechtigungen und Privilegien in Incident Management und bestimmen beispielsweise, ob ein Benutzer Incident-Tickets schließen darf. In Profilen werden auch Informationen gespeichert, die das Erscheinungsbild und die Funktionsweise von Incident Management beeinflussen. Ein Profil kann beispielsweise ein persönliches Abfrageformular für einen bestimmten Benutzer definieren. Weitere Informationen finden Sie unter *Benutzerprofile* auf Seite 21.

Berechtigungswörter

Sicherheitsaspekte werden in Incident Management in erster Linie über Profile gesteuert. In Vorgängerversionen wurden Benutzerprivilegien mit Hilfe von Berechtigungswörtern in den Bearbeiterdatensätzen der Benutzer festgelegt. Die folgenden Berechtigungswörter werden in Incident Management verwendet:

Berechtigungswort	Beschreibung
SysAdmin	Dieses Berechtigungswort gibt dem Systemverwalter die Berechtigung, Verwaltungsprogramme für alle ServiceCenter-Anwendungen auszuführen.
ProbAdmin	Dieses Berechtigungswort verleiht dem Benutzer einen administrativen Status, allerdings <i>nur</i> für das Incident Management-Modul.
Incident Management	Dieses Berechtigungswort erteilt Benutzern die Berechtigung, das Incident Management-Module zu verwenden.

Die Berechtigungswörter werden vom Systemverwalter in den Bearbeiterdatensatz eingegeben, um die betreffenden Privilegien zu gewähren. Eine vollständige Auflistung der Berechtigungswörter finden Sie im *ServiceCenter-Handbuch für Systemverwalter*.

Zugreifen auf die Sicherheitsdateien

Informationen über den Zugriff auf die Sicherheitsfunktionen mit Hilfe der Central Administration Utilities finden Sie im *Handbuch für Systemverwalter*.

So greifen Sie vom Incident Management-Menü aus auf die Sicherheitsfunktionen zu:

- 1 Klicken Sie im ServiceCenter-Startmenü auf **Incident Management**. Klicken Sie im Menü **Incident Management** auf **Sicherheitsdateien**. Abbildung 4-3 auf Seite 75 zeigt das Sicherheitsverwaltungsformular.

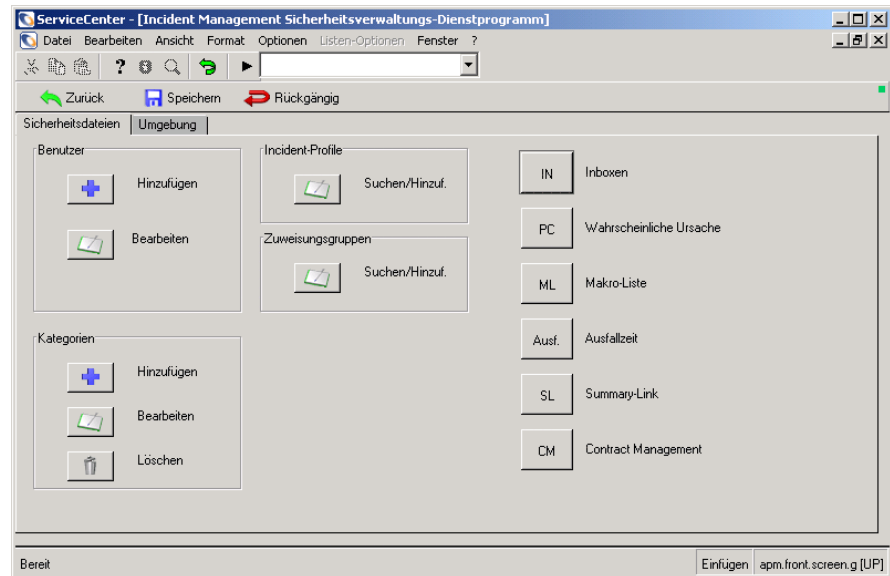


Abbildung 4-3: Incident Management Sicherheitsverwaltungs-Dienstprogramm: Register „Sicherheitsdateien“

- 2 Wählen Sie eine Sicherheitsfunktion zur Bearbeitung aus oder klicken Sie auf **Zurück**, um zum Menü zurückzukehren.

Register „Sicherheitsdateien“

Im Register **Sicherheitsdateien** können Sie Folgendes hinzufügen oder bearbeiten:

- Incident-Profile
- Zuweisungsgruppen
- Kategorien
- Ausfallzeit
- Übersichts-Link
- Wahrscheinliche Ursache
- Benutzer (einschließlich des ServiceCenter-Bearbeiterdatensatzes)
- Makro-Liste
- Inboxen
- Cost Management

Register „Umgebung“

Im Register **Umgebung** können Sie Einstellungen für die Incident Management-Umgebung festlegen. Weitere Informationen finden Sie unter *Konfigurieren der Incident Management-Umgebung* auf Seite 123.


Verwalten von Benutzerinformationen

Sie können einen ServiceCenter-Benutzer mithilfe der Central Administration Utilities hinzufügen oder bearbeiten. Innerhalb dieser Dienstprogramme können Sie Benutzerdaten hinzufügen oder bearbeiten, einschließlich von Kontakten, Benutzerprofilen und Kennwörtern. Weitere Informationen zu den Central Administration Utilities finden Sie im *Handbuch für Systemverwalter*.

Eine Beschreibung über das Hinzufügen und Bearbeiten von Benutzern in den Incident Management-Sicherheitsdateien finden Sie in den Schritten unter *Hinzufügen eines Benutzers* auf Seite 77 und *Bearbeiten von Benutzerdatensätzen* auf Seite 79.

Hinzufügen eines Benutzers

So fügen Sie einen Incident Management-Benutzer hinzu:

- 1 Klicken Sie im ServiceCenter-Startmenü auf **Incident Management**. Klicken Sie auf **Sicherheitsdateien**. Das Incident Management Sicherheitsverwaltungs-Dienstprogramm wird angezeigt.
-  2 Klicken Sie im Bereich **Benutzer** auf **Hinzufügen**. Ein Dialogfeld wird angezeigt.
- 3 Geben Sie den Namen des neuen Service Management-Benutzers ein. Fügen Sie beispielsweise einen Benutzer namens **Joe.User** hinzu.
- 4 Klicken Sie auf die Schaltfläche **OK** oder drücken Sie die **Eingabetaste**.
- 5 Ein Dialogfeld mit der Aufforderung zum Duplizieren eines anderen Benutzers wird angezeigt. Klicken Sie auf **Ja**, um einen anderen Benutzer zu duplizieren.
- 6 Führen Sie eine der folgenden Aktionen durch:
 - Wählen Sie einen vorhandenen Bearbeiterdatensatz, um ihn zu kopieren und zu ändern. Klicken Sie entweder auf den Dropdownpfeil, um eine QBE-Liste mit bestehenden Benutzerdatensätzen anzuzeigen, oder geben Sie den Namen des zu kopierenden Benutzers ein. Sobald Sie die ersten Buchstaben eingegeben haben, wird der Name in das Feld eingetragen. Geben Sie für dieses Beispiel **B** ein; im Feld wird der Name **BOB.HELPDESK** angezeigt.
 - Wählen Sie einen leeren Datensatz aus.

- 7 Klicken Sie auf OK. In Abbildung 4-4 wird der neue Bearbeiterdatensatz mit dem Namen des neuen Bearbeiters im Textfeld **Anmeldename** angezeigt.

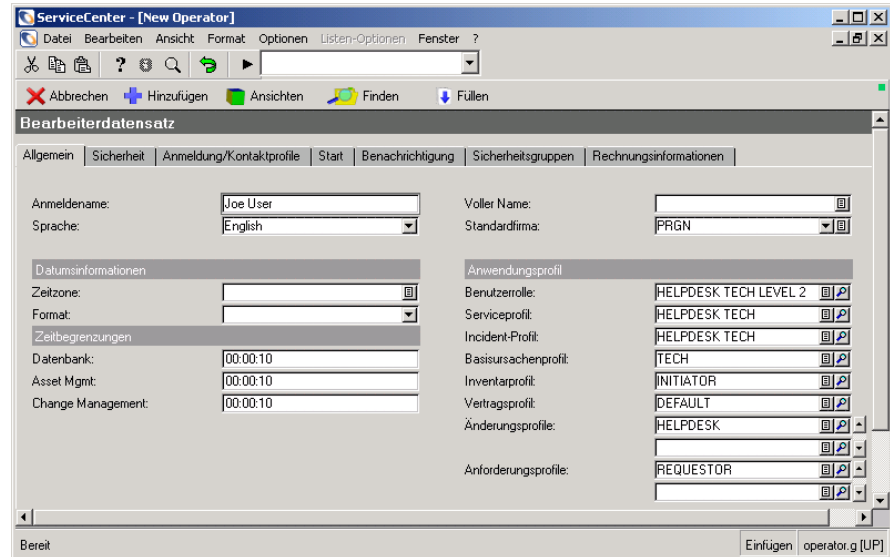


Abbildung 4-4: Bearbeiterdatensatz

- 8 Nehmen Sie die gewünschten Änderungen am Bearbeiterdatensatz vor. Weitere Informationen finden Sie im *Handbuch für Systemverwalter*.
- 9 Geben Sie im Register **Anmeldung/Kontaktprofile** einen Ressourcentyp an.
- 10 Klicken Sie auf **Hinzufügen**, um den neuen Bearbeiterdatensatz zu speichern.
- 11 In einem Dialogfeld werden Sie gefragt, ob der neue Benutzer bereits über einen Kontaktdatensatz verfügt.
- 12 Klicken Sie auf **Nein**.
- 13 Geben Sie den Kontaktnamen des Benutzers ein oder wählen Sie ihn in der Dropdownliste aus. Klicken Sie auf **OK**.
- 14 Nehmen Sie die gewünschten Änderungen an den Kontaktdaten vor. Klicken Sie auf **Hinzufügen**, um den Kontaktdatensatz zu speichern.
- 15 Klicken Sie auf **OK**, um zum Menü **Incident Management Sicherheitsverwaltungs-Dienstprogramm** zurückzukehren. In der Statusleiste wird die folgende Meldung angezeigt:
Das Neue Benutzer-Verfahren ist abgeschlossen.

- 16 Auf Grundlage der Benutzerrolle, die beim Hinzufügen des Bearbeiterdatensatzes ausgewählt wurde, werden die Zugriffsrechte und Berechtigungen für die Incident-Profilanwendung zugewiesen.

Bearbeiten von Benutzerdatensätzen

Mit Hilfe der Steueroptionen im Sicherheitsverwaltungs-Dienstprogramm können Sie die Incident Management-Profildatensätze und den Bearbeiterdatensatz eines Benutzers in Incident Management bearbeiten.

Hinweis: Informationen zum Hinzufügen eines neuen Benutzers durch Kopieren eines vorhandenen Profils finden Sie unter *Hinzufügen eines Benutzers* auf Seite 77.

So bearbeiten Sie vorhandene Benutzerdatensätze:

- 1 Klicken Sie im ServiceCenter-Startmenü auf **Incident Management**. Klicken Sie auf **Sicherheitsdateien**. Das Incident Management Sicherheitsverwaltungs-Dienstprogramm wird angezeigt.
- 2 Klicken Sie in der Struktur **Benutzer** auf **Bearbeiten**.
- 3 Wählen Sie einen Benutzer aus der Dropdown-Liste. Im Formular **CAU.operator** werden die Bearbeiterdatensätze, die Anwendungsprofile und die Zuweisungs-/Meldungsgruppen angezeigt.
- 4 Nehmen Sie die notwendigen Änderungen an den verschiedenen Datensätzen vor und klicken Sie dann auf **Speichern** oder **OK**.



Hinzufügen von Incident-Profilen

Mit dem Formular **IM-Sicherheitsprofil** werden Incident-Profile und Zuweisungsgruppen für Incident Management-Benutzer definiert. Auf dem Profilformular finden Sie Parameter für Privilegien und Ansichten, die Ihnen bei der Definition der Benutzerprofile helfen. Falls die Einstellungen für das Anwendungsprofil anders sein sollten, können Sie ein neues Profil hinzufügen oder das vorhandene Profil bearbeiten.

So fügen Sie ein Benutzerprofil hinzu:

- 1 Klicken Sie im ServiceCenter-Startmenü auf **Incident Management**. Klicken Sie auf **Sicherheitsdateien**. Das Incident Management Sicherheitsverwaltungs-Dienstprogramm wird angezeigt.
- 2 Klicken Sie im Bereich **Profile** auf **Suchen/Hinzufügen**. Das Incident-Profil wird geöffnet.
- 3 Geben Sie den Namen des Incident Management-Profiles ein, das Sie hinzufügen möchten.

- 4 Wählen Sie die angemessenen Parameter für den Benutzer aus. Weitere Informationen finden Sie unter *Einstellen von Privilegien und Ansichten im Incident Management-Profil* auf Seite 82.



- 5 Klicken Sie auf **Hinzufügen**, um den Profildatensatz zu speichern.

So fügen Sie ein neues Profil unter Verwendung eines vorhandenen Profils hinzu:

- 1 Überprüfen Sie das Feld **Benutzerrolle** im Bearbeiterdatensatz, um sicherzustellen, dass die auf der Benutzerrolle ausgewählten Einstellungen für das Anwendungsprofil korrekt ausgewählt sind.

Hinweis: Wenn Sie eine andere Benutzerrolle auswählen, müssen Sie im Feld **Benutzerrolle** auf **Füllen** klicken, um die entsprechenden Serviceprofile für Zugriffsrechte und Ansichten jedes Moduls zurückzusetzen.

- 2 Klicken Sie rechts neben dem Feld **Incident-Profil** auf **Finden**. Das Formular für das Benutzer-Incident-Profil wird angezeigt.
- 3 Nehmen Sie die gewünschten Änderungen an den Privilegien vor.
- 4 Geben Sie im Feld **Profilname** einen neuen Namen ein.
- 5 Klicken Sie auf **Hinzufügen**.


Hinweis: Wenn Sie im Feld **Profilname** einen neuen Namen eingegeben haben, wird durch Klicken auf **Hinzufügen** das ursprüngliche Profil beibehalten und das neue Profil hinzugefügt. Durch Klicken auf **Speichern** wird das ursprüngliche Profil mit den geänderten Zugriffsrechten und dem neuen Profilnamen überschrieben.

Bearbeiten von Incident-Profilen

Mit Incident Management können Sie Bearbeiter-Profile für die Benutzer des Moduls festlegen. Diese Profile ergänzen bzw. beschränken alle bereits im Bearbeiterdatensatz eines Benutzers festgelegten Berechtigungen. Standardmäßig sind keine Optionen gewählt. Die Optionen zur Bearbeitung von Profilen ermöglichen es Ihnen, den Zugriff auf Incident Management zu steuern.

Hinweis: Weitere Informationen finden Sie unter *Hinzufügen eines Benutzers* auf Seite 77.

So bearbeiten Sie einen Profildatensatz:

- 1 Klicken Sie im ServiceCenter-Startmenü auf **Incident Management**. Klicken Sie auf **Sicherheitsdateien**. Das Incident Management Sicherheitsverwaltungs-Dienstprogramm wird angezeigt.
-  2 Klicken Sie im Bereich **Profile** auf **Suchen/Hinzufügen**.
- 3 Führen Sie eine der folgenden Aktionen durch:
 - Geben Sie den Namen des zu bearbeitenden Incident Management-Profiles ein und drücken Sie die **Eingabetaste**.
 - Klicken Sie auf **Suchen**, um eine *wahre (true)* Suche durchzuführen und eine Liste aller aktuellen Incident Management-Profildatensätze abzurufen. Wählen Sie von dem angezeigten Abfragebildschirm einen Datensatz zur Ansicht und Bearbeitung aus, indem Sie auf den Namen des Datensatzes doppelklicken.
- 4 Aktualisieren Sie die zu ändernden Felder. Klicken Sie auf **Speichern** oder **OK**. In der Statusleiste wird die folgende Meldung angezeigt: **Benutzerprofil-Datensatz wurde aktualisiert**.

Einstellen von Privilegien und Ansichten im Incident Management-Profil

Im Register **Zugriffsrechte** werden die Benutzerrechte für Incident Management festgelegt. Abbildung 4-5 zeigt den Profildatensatz im Register **Zugriffsrechte**.

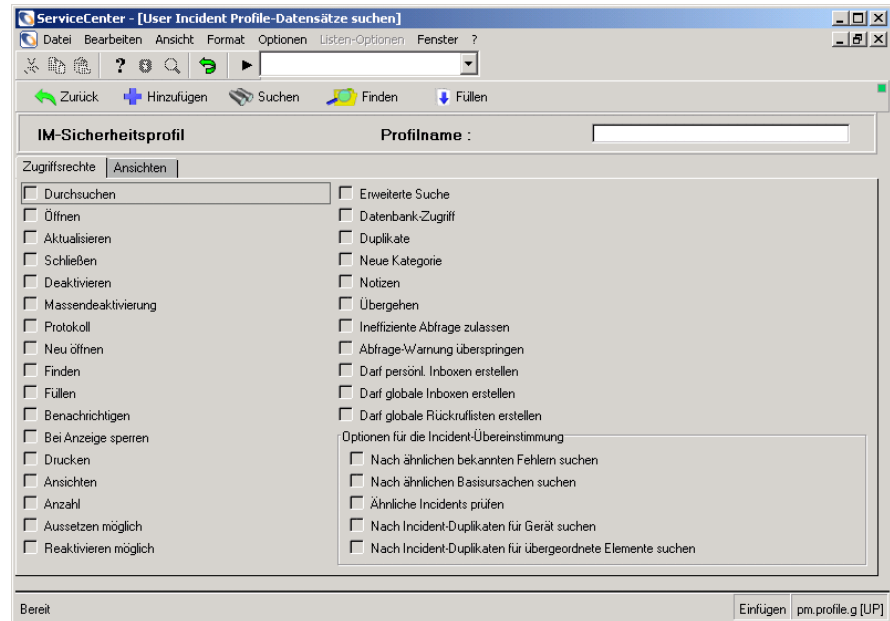


Abbildung 4-5: IM-Sicherheitsprofildatensatz: Register „Zugriffsrechte“

In der folgenden Tabelle werden die Felder des Registers **Zugriffsrechte** beschrieben.

Privileg	Beschreibung
Durchsuchen	Ermöglicht die Anzeige vorhandener Incident-Tickets.
Öffnen	Ermöglicht die Erstellung neuer Incident-Tickets.
Aktualisieren	Ermöglicht die Änderung vorhandener Incident-Tickets.
Schließen	Ermöglicht das Schließen oder Lösen vorhandener Incident-Tickets.
Deaktivieren	Diese Option ist Teil des Schließvorgangs, der aus zwei Schritten besteht. Gelöste Tickets nach der Kontaktaufnahme mit dem Kunden schließen oder deaktivieren.

Privileg	Beschreibung
Massendeaktivierung	Diese Option ist Teil des Schließvorgangs, der aus zwei Schritten besteht. Gruppen gelöster Tickets schließen oder deaktivieren. Bei der Zuweisung dieses Zugriffsrechts ist Vorsicht geboten, da Incident-Tickets versehentlich deaktiviert werden können.
Protokoll	Ermöglicht die Schnellöffnung eines Incident-Tickets.
Neu öffnen	Ermöglicht die erneute Aktivierung eines geschlossenen Tickets.
Finden	Ermöglicht die Verwendung der ServiceCenter-Funktion Finden .
Füllen	Ermöglicht die Verwendung der ServiceCenter-Funktion Füllen .
Benachrichtigen	Ermöglicht die Weiterleitung mit Anmerkungen versehener Tickets an andere ServiceCenter-Benutzer oder eine externe E-Mail-Adresse.
Bei Anzeige sperren	Ermöglicht die Sperre des auf dem Bildschirm angezeigten Incident-Tickets, unabhängig davon, ob Änderungen vorgenommen werden. Das bedeutet, dass keine anderen Benutzer das Ticket anzeigen oder ändern können. Ist die Option Bei Anzeige sperren nicht aktiviert, wird der Datensatz nur bei Änderungen mit einer exklusiven Sperre versehen. Wenn Sie den Datensatz anzeigen, ohne ihn zu ändern, können andere Benutzer den Datensatz anzeigen oder ändern.
Drucken	Aktiviert die Druckfunktion in ServiceCenter.
Ansichten	Ermöglicht die Anzeige von Incident-Tickets in anderen definierten Formularen unter Verwendung der Incident Management-Funktion Ansichten .
Anzahl	Aktiviert die Option Zählen in einer QBE-Liste, mit der die Tickets in der Liste gezählt werden können.
Aussetzen möglich	Ermöglicht die Zuweisung des Aussetzstatus zu einem Ticket.
Reaktivieren möglich	Ermöglicht die Aufhebung des Aussetzstatus eines Tickets.
Erweiterte Suche	Ermöglicht die Datenabfrage mit den erweiterten Suchfunktionen.
Datenbank-Zugriff	Ermöglicht den Zugriff auf Database Manager über das Menü Optionen eines Incident-Tickets.

Privileg	Beschreibung
Duplikate	Ermöglicht die Prüfung auf doppelte Incident-Tickets beim Öffnen eines neuen Tickets.
Neue Kategorie	Ermöglicht die Änderung der Kategorie eines Incident-Tickets.
Notizen	Ermöglicht das Hinzufügen von Anmerkungen zu einem Incident-Ticket.
Übergehen	<p>Verbundene Anfrageberichte werden beim Schließen eines Incident-Tickets geschlossen. Wenn die Einstellung dieser Option <code>false</code> (deaktiviert) ist, werden verbundene Anfragen auf der Grundlage des in der Incident Management-Umgebung gewählten Beziehungsmodells normal verarbeitet, sobald ein Incident-Ticket geschlossen wird.</p> <p>Hinweis: Wenn Sie das Kontrollkästchen Übergehen in der Incident-Profileinstellung aktivieren, werden verbundene Anfragen geschlossen, aber keine Benachrichtigungen gesendet.</p>
Ineffiziente Abfrage zulassen	<p>Ermöglicht die Angabe unvollständiger Abfragen; hierbei handelt es sich um Abfragen, bei denen nicht alle Daten für eine Suche eingegeben werden. Diese Einstellung überschreibt die Einstellung im Umgebungsdatensatz von Incident Management.</p> <p>Hinweis: Wenn Abfrage-Warnung überspringen auf <code>true</code> gesetzt ist, überschreibt ServiceCenter diese Option.</p>
Abfrage-Warnung überspringen	Deaktiviert die Warnmeldung, die in der Regel bei einer unvollständigen Abfrage ausgegeben wird. Die Einstellung auf <code>true</code> (aktiviert) überschreibt die Einstellung der Option Ineffiziente Abfrage .
Darf persönl. Inboxes erstellen	Ermöglicht die Erstellung persönlicher Inboxes für die persönliche Verwendung. Weitere Informationen finden Sie im <i>ServiceCenter-Benutzerhandbuch</i> .

Privileg	Beschreibung
Darf globale Inboxen erstellen	Ermöglicht die Erstellung globaler Inboxen für sämtliche Incident Management-Benutzer. Weitere Informationen finden Sie im <i>ServiceCenter-Benutzerhandbuch</i> .
Darf globale Rückruflisten erstellen	Ermöglicht die Verwendung der Rückrufliste; bei der Rückrufliste handelt es sich um eine Liste von Kontaktpersonen, die beim Schließen eines Incident-Tickets benachrichtigt werden können.
Nach ähnlichen bekannten Fehlern suchen	Ermöglicht dem Benutzer, mit IR Expert die Datei rootcause nach vorhandenen Tickets mit bekannten Fehlern zu durchsuchen, die ähnliche Eigenschaften wie das geöffnete Ticket aufweisen.
Nach ähnlichen Basisursachen suchen	Ermöglicht dem Benutzer, mit IR Expert die Datei rootcause nach vorhandenen Basisursachen-Tickets zu durchsuchen, die ähnliche Eigenschaften wie das geöffnete Ticket aufweisen.
Ähnliche Incidents prüfen	Ermöglicht dem Benutzer, mit IR Expert die Datei probsummary auf Grundlage des IR-Schlüssels von probsummary nach vorhandenen Incident-Tickets zu durchsuchen, die ähnliche Eigenschaften wie das geöffnete Ticket aufweisen.
Nach Incident-Duplikaten für Gerät suchen	Ermöglicht dem Benutzer, die Datei probsummary nach vorhandenen geöffneten Incident-Tickets für Geräte zu durchsuchen, deren logischer Name mit dem der Geräte in einem neuen Ticket übereinstimmt.
Nach Incident-Duplikaten für übergeordnete Elemente suchen	Ermöglicht dem Benutzer, die Datei probsummary nach vorhandenen Incident-Tickets für Geräte zu durchsuchen, die dem Gerät in einem neuen Ticket übergeordnet bzw. übergeordnete Geräte dieser übergeordneten Geräte sind.

Register „Ansichten“

Abbildung 4-6 zeigt den IM-Sicherheitsprofildatensatz.

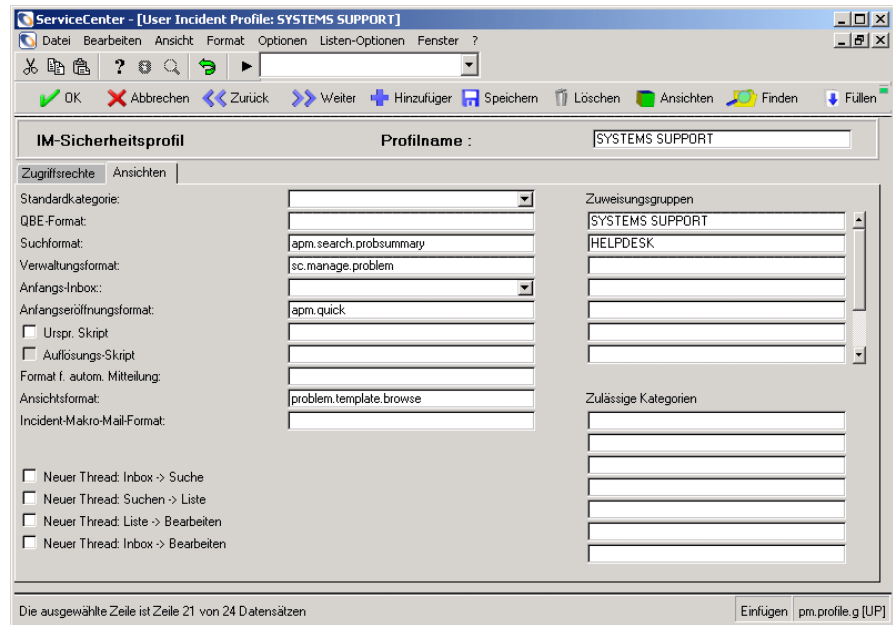


Abbildung 4-6: IM-Sicherheitsprofildatensatz: Register „Ansichten“

Zuweisungsgruppen

Bei einer *Zuweisungsgruppe* handelt es sich um eine Gruppe von Benutzern, die für ein bestimmtes Incident-Ticket zuständig sind. Diese Gruppe wird benachrichtigt, wenn ein Incident-Ticket geöffnet wird oder eskaliert. Gruppen werden von einem ServiceCenter-Systemverwalter zu Incident Management hinzugefügt.

Zuweisungsgruppen erleichtern die Weiterleitung von Incident-Tickets. Angenommen, das Helpdesk erhält eine Anfrage, dass ein PC nicht ordnungsgemäß funktioniert. Der Incident wird der IT-Zuweisungsgruppe zugewiesen. Nach einer Prüfung des PCs entscheidet der IT-Techniker, dass die Festplatte ersetzt werden muss. Da das Laufwerk gekauft werden muss, wird das Ticket entsprechend geändert und einer Einkaufsgruppe zugeordnet. Wird die Festplatte binnen einer bestimmten Frist nicht gekauft und das Ticket nicht geschlossen, erfolgt automatisch eine Eskalation des Tickets und das Ticket wird dem Operations Manager zugeordnet.

Bei jeder Definition einer Incident-Kategorie wird eine standardmäßige Zuweisungsgruppe für alle Tickets in der betreffenden Kategorie festgelegt.

Für die Kategorie **Client-System** wird z. B. die Zuweisungsgruppe IT aufgelistet, wenn die IT-Abteilung immer als erste Gruppe Anfragen in Verbindung mit Client-Systemen bearbeitet.

Feld	Beschreibung
Standardkategorie	Mit dieser Option können Sie eine Incident Management-Standardkategorie für den Benutzer oder die Gruppe festlegen. Das Formular für die Kategorie wird angezeigt, wenn der Benutzer das Incident Management-Modul aufruft.
QBE-Format	Mit dieser Option wird der Name des QBE-Formulars festgelegt, das angezeigt wird, wenn der Benutzer oder die Gruppe Daten aus der Datei probsummary abfragt. Die Standardeinstellung ist probsummary.qbe .
Suchformat	Mit dieser Option wird das Standardformular festgelegt, das verwendet wird, wenn der Benutzer oder die Gruppe eine Abfrage in Incident Management ausführt. Wenn dieses Feld leer ist, wird das Formular <i>apm.search.probsummary</i> angezeigt.
Verwaltungsformat	Mit dieser Option wird festgelegt, welches Formular durch Klicken auf die Schaltfläche Incident-Warteschlange angezeigt wird. Die Standardeinstellung ist <i>sc.manage.problem</i> .
Anfangs-Inbox	Diese Option legt die Standard-Inbox für den Benutzer oder die Gruppe in Incident Management fest. Wenn dieses Feld leer ist, werden alle geöffneten Tickets für die Zuweisungsgruppen des Benutzers angezeigt.
Anfangsformat	Diese Option bewirkt, dass die Anwendung <i>problem.open</i> das im Feld angegebene Dateneingabe-Formular verwendet, wenn der Benutzer oder die Gruppe ein Incident-Ticket öffnet. Die Standardeinstellung ist <i>apm.quick</i> .
Urspr. Skript	Diese Option bewirkt, dass die Anwendung <i>problem.open</i> anhand des im betreffenden Feld angegebenen Skripts den Benutzer oder die Gruppe zur Eingabe der erforderlichen Informationen auffordert.
Auflösungs-Skript	Diese Option bewirkt, dass Incident Management das im betreffenden Feld angegebene Skript zur automatischen Aktualisierung des Incident-Übersichtsdatensatzes verwendet, wenn ein Incident-Ticket deaktiviert wird.

Feld	Beschreibung
Format f. autom. Mitteilung	Mit dieser Option wird der Name des angezeigten Formulars festgelegt, mit dem ein Benutzer automatisch auf ein gelöstes Incident-Ticket hingewiesen wird.
Ansichtsformat	Schreibgeschütztes Feld. Mit dieser Option wird der Name des Formulars festgelegt, das angezeigt wird, wenn der Benutzer oder die Gruppe Incident-Tickets durchsucht.
Incident-Makro-Mail-Format	Mit dieser Option wird der Formatname gespeichert, der verwendet wird, wenn eine E-Mail-Nachricht bezüglich eines Problems mit Hilfe von Makros gesendet wird. Dieses Feld wird auch zum Festlegen der E-Mail-Benachrichtigung für eine Anfrage benutzt. Wenn ein Incident geschlossen wird und die E-Mail-Benachrichtigung für die verknüpfte Anfrage festgelegt wurde, wird das in diesem Feld angegebene Format verwendet. Das bedeutet, dass das standardmäßige Druck-/Textformat überschrieben wird. Dies trifft jedoch nicht zu, wenn das Feld leer gelassen wird. In diesem Fall wird das standardmäßige Druck-/Textformat für den Incident verwendet.
Neuer Thread: Inbox > Suchen	Mit dieser Option wird die Inbox weiterhin angezeigt, nachdem eine Suche in der Inbox ausgeführt wurde. Hinweis: Dank der Threading-Funktion kann das vorherige Fenster angezeigt bleiben, wenn ein neuer Datensatz aufgerufen wird. Wenn beispielsweise ein Datensatz über eine QBE-Liste aufgerufen wird, bleibt diese Liste weiterhin geöffnet, nachdem der Datensatz in einem neuen Fenster geöffnet wurde.
Neuer Thread: Suchen > Liste	Bei Verwendung dieser Option wird das Suchformular weiterhin angezeigt, nachdem eine QBE-Liste geöffnet wurde.
Neuer Thread: Liste > Bearbeiten	Mit dieser Option wird das QBE-Listenformular weiter angezeigt, wenn ein Datensatz aufgerufen wird.
Neuer Thread: Inbox > Bearbeiten	Mit dieser Option wird die Inbox weiter angezeigt, wenn ein Datensatz aufgerufen wird.
Zuweisungsgruppen	Mit dieser Option werden die Zuweisungsgruppen aufgelistet, denen der Benutzer oder die Gruppe Incident-Tickets neu zuordnen kann.
Zulässige Kategorien	Mit dieser Option können Sie die Incident Management- und Service Management-Kategorien festlegen, die für den Benutzer oder die Gruppe im betreffenden Profil verfügbar sind.

Hinzufügen einer neuen Zuweisungsgruppe

So fügen Sie eine Zuweisungsgruppe hinzu:



- 1 Klicken Sie im ServiceCenter-Startmenü auf **Incident Management**. Klicken Sie auf **Sicherheitsdateien**. Das Incident Management Sicherheitsverwaltungs-Dienstprogramm wird angezeigt.
- 2 Klicken Sie in der Struktur **Zuordnungsprofile** auf **Suchen/Hinzufügen**.
- 3 Um ein Profil hinzuzufügen, geben Sie den Gruppennamen im Feld **Zuweisungsgruppe** ein. Sie können beispielsweise eine Gruppe namens `zuordnung.test` erstellen.
- 4 Klicken Sie im Feld **Kalendername** auf **Durchsuchen** oder auf **Füllen**, wenn Sie den Kalendernamen eingeben möchten. Der **Kalendername** gibt Aufschluss darüber, welche Schicht die Mitglieder der Gruppe arbeiten, wie z. B. *Tagesschicht*, *zweite Schicht* usw. Ein Datensatz wird aus der Datei `calduity` hinzugefügt. Einzelheiten zur Kalenderfunktion von ServiceCenter finden Sie im ServiceCenter-Handbuch *System Tailoring* (Systemanpassung), Band 2.
- 5 Geben Sie in das Feld **Druckername** den Drucker ein, auf dem die Incident-Tickets der betreffenden Gruppe ausgegeben werden. Dieses optionale Feld muss nicht ausgefüllt werden. Wenn kein Drucker angegeben ist, wird der Standarddrucker des Benutzers verwendet.
- 6 Geben Sie in das Feld **Gruppe für Alert Stufe 2** mit Hilfe der Funktion **Füllen** die Gruppe ein, an die die Benachrichtigungen gesendet werden sollen, wenn ein Incident-Ticket in die Alert Stufe 2 übergeht.
- 7 Geben Sie in das Feld **Gruppe für Alert Stufe 3** mit Hilfe der Funktion **Füllen** die Gruppe ein, an die die Benachrichtigungen gesendet werden sollen, wenn ein Incident-Ticket in die Alert Stufe 3 übergeht.
- 8 Geben Sie in das Feld **Gruppe für Alert bei zu vielen Weiterleitungen** mit Hilfe der Funktion **Füllen** die Zuweisungsgruppe ein, an die eine Benachrichtigung gesendet wird, wenn ein Ticket zu oft weitergeleitet worden ist und ein diesbezüglicher Alert ausgegeben wird.

Wenn Benutzer ein Incident-Ticket weiterleiten, wird das Ticket aktualisiert. Aufgrund der Aktualisierung findet die herkömmliche Eskalation nicht statt, selbst wenn keine Fortschritte hinsichtlich der Lösungsfindung für das Ticket gemacht worden sind. Ein Incident-Ticket kann also weitergeleitet (bzw. neu zugewiesen) werden, ohne gelöst zu werden. Aus diesem Grund stellt Incident Management eine Funktion bereit, mit der Sie einen Grenzwert (Schwellenwert) für die Weiterleitung eines Tickets festlegen können. Dieser Schwellenwert wird im Kategoriedatensatz festgelegt, der weiter hinten in diesem Kapitel beschrieben wird. Bei Erreichen des Schwellenwerts wird die in diesem Feld angegebene Gruppe entsprechend benachrichtigt.

- 9 Wählen Sie **Zuweisungsgruppe zurücksetzen**, wenn Incident-Tickets automatisch an eine oben definierte Alert-Gruppe weitergeleitet werden sollen, sobald ein Alert ausgegeben wird. Diese Option gilt für alle Alert-Stufen, einschließlich Deadline-Alerts.

Hinweis: Wenn ein Ticket erneut zugewiesen wird, ändert sich der Zuweisungsprofilkontext.

Wird ein Ticket einer Zuweisungsgruppe auf Alert-Stufe 2 zugewiesen, hängt die Neuzuweisung auf Alert-Stufe 3 von der Zuweisungsprofildefinition der Gruppe ab, die das Ticket in der vorherigen Eskalation erhalten hat.

Wenn Sie dieses Kennzeichen nicht setzen, werden Benachrichtigungen gesendet, Neuzuweisungen erfolgen jedoch nicht.

- 10 Führen Sie eine der folgenden Aktionen durch:
- Geben Sie den Namen des Managers der Zuweisungsgruppe im Feld **Manager-Name** ein oder wählen Sie einen Namen in der Dropdown-Liste aus.
 - Geben Sie einen Speicherort an, an den Incident-Tickets mit ServiceCenter Distributed zu übermitteln sind. Beachten Sie dabei Folgendes:
 - Geben Sie im Feld **Tickets auf diesen Standort umleiten** einen Standort ein, an den Tickets geleitet werden können, wenn ein Ausdruck als **true** (wahr) ausgewertet wird.
 - Geben Sie in das Feld **Wenn das true ist** einen booleschen Ausdruck ein, der die erneute Weiterleitung von Tickets auslöst. Weitere Informationen finden Sie im *Distributed Services Quick Start Guide* (Erste Schritte in Distributed Services).
- 11 Wählen Sie das Register **Bearbeiter** aus. Abbildung 4-7 zeigt die Bearbeiter der Zuweisungsgruppe.

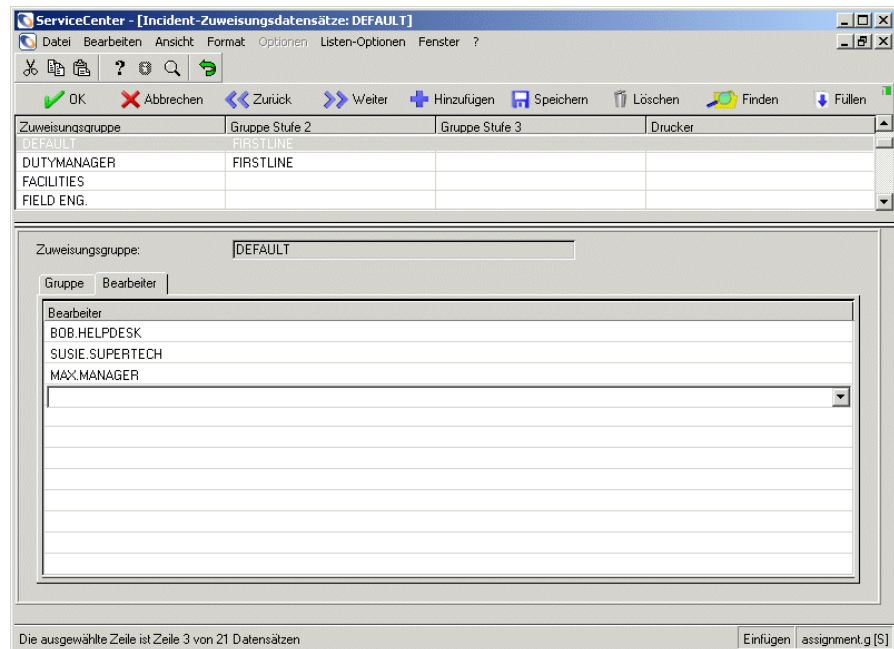


Abbildung 4-7: Dienstprogramm für Zuweisungsgruppen: Register „Bearbeiter“

12 Geben Sie die ServiceCenter-Bearbeiter-IDs für potenzielle Benutzer in dieser Zuweisungsgruppe ein. Führen Sie eine der folgenden Aktionen durch:

- Geben Sie die Bearbeiter-ID in jedes leere Feld ein.
- Wählen Sie den Bearbeiter in der Dropdown-Liste des Felds **Bearbeiter** aus.

Eine Zuweisungsgruppe kann eine unbegrenzte Anzahl an Bearbeitern enthalten; berücksichtigen Sie bei der Erstellung einer neuen Zuweisungsgruppe und der Angabe der entsprechenden Benutzer die Anzahl der Benutzer, die auf ein Incident reagieren sollen.



13 Klicken Sie auf **Hinzufügen** oder drücken Sie F2, um den Profildatensatz zu speichern und zum Incident Management Sicherheitsverwaltungs-Dienstprogramm zurückzukehren.

Kategorien

Incident-Tickets, Anfrageberichte, Basisursachen-Datensätze und bekannte Fehler werden einer *Kategorie* zugeordnet. Kategorien klassifizieren Tickets und Berichte nach Typ.

Eine Kategorie kann Folgendes angeben:

- wer für die Lösung von Anfragen oder Incidents zuständig ist (d. h. die voreingestellte Zuweisungsgruppe).
- welche Informationen zum Öffnen eines Incident-Tickets benötigt werden.
- die Gewichtung eines Incident-Tickets.
- die Priorität eines Incident-Tickets.
- wie schnell das Incident-Ticket gelöst werden muss.
- das Zeitintervall zur Eskalation eines Incident-Tickets auf eine höhere Alert-Stufe.
- wer zu benachrichtigen ist, wenn das Incident-Ticket eskaliert wird.

Die Eskalation und Alerts werden weiter hinten in diesem Kapitel erörtert. Die Verarbeitungslogik ist für jede Kategorie weitgehend gleich. ServiceCenter kann jedoch je nach Kategorie unterschiedliche Ticket-Formulare verwenden. Die damit verbundenen verschiedenen

Register enthalten kategoriespezifische Informationen. Zur Lösung eines Software-Problems werden z. B. andere Informationen benötigt als zur Lösung eines Problems mit einem Gerät. Bestimmte Formulare weisen außerdem eine Gruppe von Feldern für den Service-Bezug auf.

Wenn Sie erste Informationen in Verbindung mit einem Incident oder einer Anfrage eingeben, verwenden Sie hierzu ein Ausgangsformular und wählen eine Kategorie aus.

Sobald Sie zum Hinzufügen eines Datensatzes in Incident Management auf **Neu** klicken, wird das betreffende Formular für die Ticket-Kategorie angezeigt. Wird einem Ticket eine falsche Kategorie zugewiesen, kann diese nach dem Öffnen des Tickets durch einen Benutzer mit entsprechendem Sicherheitsprofil berichtigt werden.

In Ihrem Ausgangsformular stehen möglicherweise noch andere Kategorien zur Verfügung. Die Incident-Kategorien können von einem ServiceCenter-Systemverwalter hinzugefügt und geändert werden. ServiceCenter-Benutzer mit Systemverwalter-Privilegien können ebenfalls Kategorien hinzufügen und ändern.

Kategorien werden auch dazu verwendet, Incidents einer Gruppe zuzuweisen, die für die betreffende Kategorie designiert wurde. Weitere Informationen finden Sie unter *Hinzufügen einer neuen Zuweisungsgruppe* auf Seite 89.

Mit dem Kategorieprogramm können Sie folgende Aktionen durchführen:

- Eine vorhandene Kategorie aktualisieren.
- Eine vorhandene Kategorie löschen.
- Eine neue Kategorie durch Ändern einer vorhandenen Kategorie hinzufügen.
- Eine Kategorie von Grund auf neu erstellen.

Vordefinierte Incident Management-Kategorien

Jeder Kategoriedatensatz enthält eine Reihe von Feldern, die neben den Zuweisungsgruppen für die Optionen **Kategorie**, **Öffnen** und **Drucken** die kategoriespezifischen Incident Management-Formulare sowie die Trigger für die Alert-Stufen definieren. Den nachfolgenden Beispielen liegt die Kategorie **example** zugrunde, die in ServiceCenter bereitgestellt wird.

Register „Kategorie“

In der folgenden Tabelle werden die vordefinierten Incident Management-Kategorien aufgeführt.

Kategorie	Beschreibung
business application (Geschäftsanwendung)	Problem mit einer systemweiten Hauptanwendung.
change (Änderung)	Problem, das eine Änderungsanforderung erfordert.
client system (Client-System)	Hardware- oder Softwareproblem mit einem Client-System.
enquiry (Anfrage)	Anforderung von Informationen.
Beispiel	Datensatz mit einer Beispielkategorie im ServiceCenter-Standardsystem, der beim Erstellen einer Kategorie kopiert und umbenannt werden kann.
network	Netzwerkproblem.
other (andere)	Problem, das unter keine der anderen vordefinierten Kategorien fällt.
printing (Druck)	Problem mit Druckern bzw. Druckerzubehör (Hardware, Software und Verbrauchsmaterial wie Toner).
security	Problem in Verbindung mit der Netzwerk-, System- oder Anwendungssicherheit.
shared infrastructure (Gemeinsam genutzte Infrastruktur)	Problem mit einer freigegebenen Hardware-Ressource.
tbd	Problem, das unter keine der anderen vordefinierten Kategorien fällt.
telecoms (Telekommunikation)	Problem mit einer Telekommunikationskomponente (Fest- oder Mobilnetz).

In Abbildung 4-8 wird das Register **Kategorie** dargestellt.

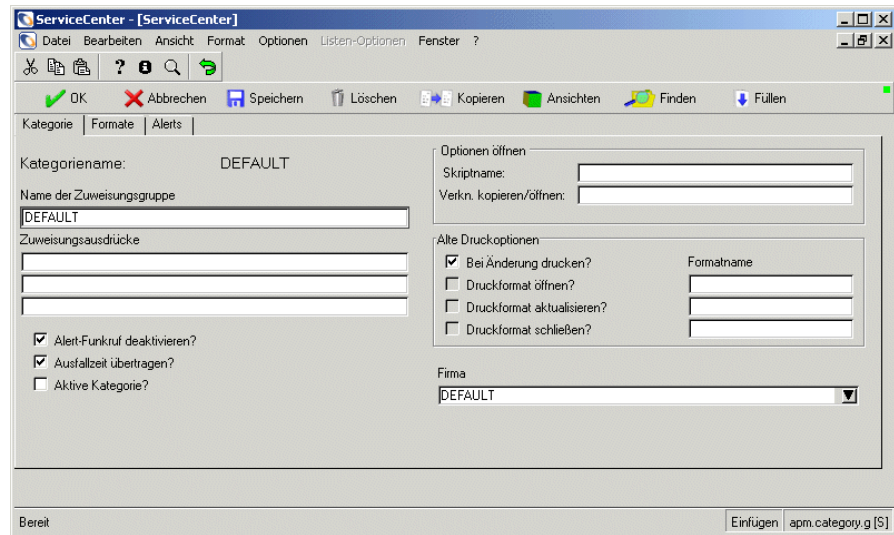


Abbildung 4-8: Kategoriedatensatz: Register „Kategorie“

In der folgenden Tabelle werden die Felder des Kategoriedatensatzes aufgeführt.

Feld	Beschreibung
Kategorienname	Eindeutiger Name, der den Kategoriedatensatz identifiziert. Dieses Feld ist schreibgeschützt, wenn Kategoriedatensätze bearbeitet werden.
Name der Zuweisungsgruppe	Mit dieser Option wird die standardmäßige Zuweisungsgruppe festgelegt, der Incident-Tickets dieser Kategorie automatisch zugeordnet werden. Sie können dieses Feld mit Hilfe der Funktion Füllen ausfüllen.
Zuweisungsausdrücke	Dieses optionale Feld kann von Incident Management ausgewertet werden, bevor ein Incident-Ticket an eine Zuweisungsgruppe gesendet wird.
Alert-Paging deaktivieren?	Diese Option verhindert, dass einem Incident-Ticket-Datensatz neue Datensätze mit Verlaufsseiten hinzugefügt werden, wenn ein Ticket in den Alert-Status übergeht. Stattdessen wird dem Feld update.action auf der letzten Ticketseite eine Zeile hinzugefügt. Bei einer Eskalation wird dem Incident-Dokument in der Regel bei jeder Aktualisierung eine Seite hinzugefügt.

Feld	Beschreibung
Ausfallzeit übertragen	Diese Option bewirkt, dass Incident Management beim Schließen des Tickets die Ausfallzeiten der Geräte ermittelt, die von diesem Ticket betroffen sind.
Aktive Kategorie	Diese Option bestimmt, ob die Kategorie in den globalen Listen und den Datensatzlisten aufgeführt wird.
Skriptname	Mit dieser Option wird ein ServiceCenter-Skript angegeben, das bei jedem Öffnen eines Tickets in dieser Kategorie ausgeführt wird.
Verkn. kopieren/ öffnen	Beim Kopieren eines Tickets werden die Daten des alten Tickets auf der Grundlage des Verknüpfungsdatensatzes in das neue Ticket kopiert.
Bei Änderung drucken?	Diese Option überschreibt die im Firmendatensatz konfigurierte Druckoption von Incident Management und unterstützt alte Druckoptionen. Wenn die Druckoption im systemweiten Firmendatensatz aktiviert ist, wird das aktuelle Incident-Ticket auf dem Drucker ausgegeben, sobald ein Öffnungs-, Aktualisierungs- oder Schließvorgang stattfindet. Wenn Sie diese Option auswählen, wird die Einstellung im systemweiten Firmendatensatz umgeschaltet. Wenn die Druckfunktion im systemweiten Firmendatensatz aktiviert ist, wird sie durch Auswahl dieser Option deaktiviert und umgekehrt.
Formatname	Mit dieser Option können Sie einen Formularnamen eingeben, der zum Drucken von Incident-Tickets verwendet wird, die in dieser Kategorie geöffnet wurden. Sie können auch die Füllfunktion einsetzen.
Druckformat öffnen?	Mit dieser Option werden Incident-Tickets beim Öffnen in dieser Kategorie auf der Grundlage des angegebenen Formats gedruckt.
Druckformat aktualisieren?	Mit dieser Option werden Incident-Tickets beim Aktualisieren in dieser Kategorie auf der Grundlage des angegebenen Formats gedruckt.
Druckformat schließen?	Mit dieser Option werden Incident-Tickets beim Schließen in dieser Kategorie auf der Grundlage des angegebenen Formats gedruckt.

Feld	Beschreibung
Firma	Gibt an, dass die eingegebene Firma eine Kategorie verwenden kann. Ein Helpdesk kann für mehrere Firmen verwendet werden. Geben Sie mit dieser Option an, welche Firma eine Kategorie verwendet. (Diese Option kann so konfiguriert werden, dass sie mit Format Control oder Gültigkeitsprüfungen verwendet wird, um zu erzwingen, dass nur bestimmte Firmen eine Kategorie benutzen.)

Register „Formate“

Jeder Incident Management-Formularname im Register **Formate** enthält den entsprechenden Kategorienamen. Dieser eindeutige Name identifiziert das Kategorie-Unterformat, das dem entsprechenden Incident Management-Formular hinzugefügt wird. In den oben abgebildeten Feldern gibt der Eintrag *example* (z. B. `problem.example.open`) in jedem Formularnamen an, welches Incident Management-Formular angezeigt wird. Das Unterformat `example` wird ebenfalls angezeigt, wenn Sie die Kategorie `example` für ein Incident-Ticket auswählen.

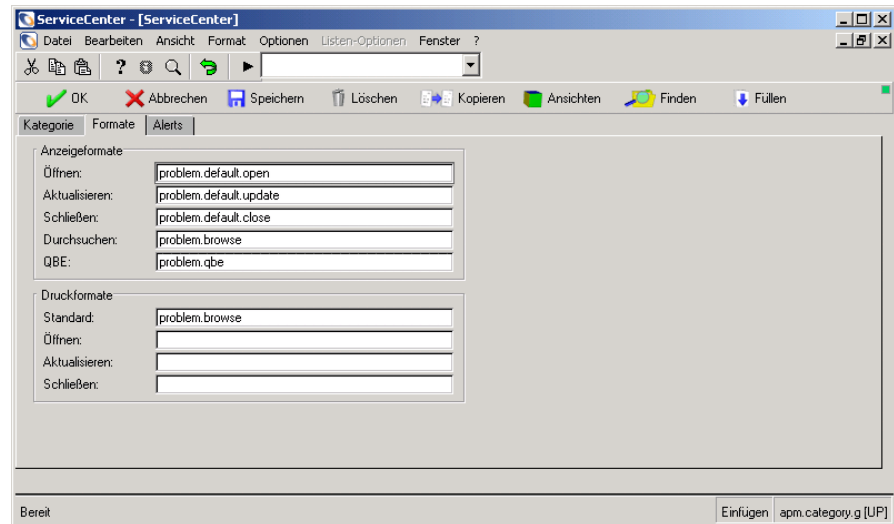


Abbildung 4-9: Kategoriedatensatz: Register „Formate“

Hinweis: Verwenden Sie immer den Basisformatnamen. Geben Sie niemals die .g-Variante des Formulars ein.

In der folgenden Tabelle werden die Optionen der Anzeigeformate aufgeführt.

Anzeigeformat	Beschreibung
Öffnen	Gibt das Formular an, das angezeigt wird, wenn ein Incident-Ticket dieser Kategorie geöffnet wird. Sie können dieses Feld mit Hilfe der Funktion Füllen ausfüllen.
Aktualisieren	Gibt das Formular an, das angezeigt wird, wenn ein Incident-Ticket dieser Kategorie aktualisiert wird. Verwenden Sie die Funktion Füllen in diesem Feld.
Schließen	Gibt das Formular an, das angezeigt wird, wenn ein Incident-Ticket dieser Kategorie geschlossen wird. Verwenden Sie die Füllfunktion in diesem Feld.
Durchsuchen	Gibt das Formular an, das angezeigt wird, wenn ein Incident-Ticket dieser Kategorie im Durchsuchen-Modus angezeigt wird. Verwenden Sie die Funktion Füllen in diesem Feld.
QBE	Gibt das Formular für die QBE-Liste an, das angezeigt wird, wenn eine Abfrage für ein Incident-Ticket dieser Kategorie ausgeführt wird. Verwenden Sie die Füllfunktion in diesem Feld.

In der folgenden Tabelle werden die Optionen der Druckformate aufgeführt.

Druckformat	Beschreibung
Standard	Gibt das Formular an, das gedruckt wird, wenn ein Druckbefehl für ein geöffnetes, aktualisiertes oder geschlossenes Incident-Ticket dieser Kategorie ausgegeben wird. Diese Einstellung gilt für alle anderen Druckformat-Felder, die leer gelassen wurden.
Öffnen	Gibt das Formular an, das gedruckt wird, wenn ein Druckbefehl für ein geöffnetes Incident-Ticket dieser Kategorie ausgegeben wird.
Aktualisieren	Gibt das Formular an, das gedruckt wird, wenn ein Druckbefehl für ein aktualisiertes Incident-Ticket dieser Kategorie ausgegeben wird.
Schließen	Gibt das Formular an, das gedruckt wird, wenn ein Druckbefehl für ein geschlossenes Incident-Ticket dieser Kategorie ausgegeben wird.

Register „Alerts“

In Abbildung 4-10 wird das Register Alerts dargestellt.

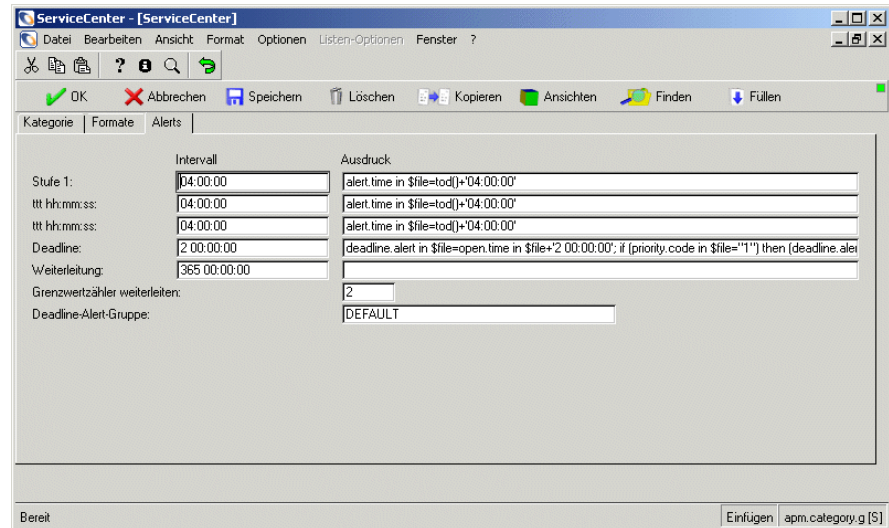


Abbildung 4-10: Kategoriedatensatz: Register „Alerts“

In der folgenden Tabelle werden die Felder des Registers Alerts beschrieben.

Feld	Beschreibung
Intervall	In diesem Bereich wird die Zeitspanne für die Kategorie eingestellt, nach der die Eskalation eines Incident-Tickets zur nächsten Alert-Stufe (d. h. Stufe 1, Stufe 2, Stufe 3, Deadline und Weiterleitung) erfolgt. Die Zeitspanne muss im Format <i>ttt hh:mm:ss</i> eingegeben werden.
Ausdruck	In diesem Bereich wird ein Ausdruck erstellt, der anstelle des Wertes im Feld Intervall verwendet wird, um ein Ticket in der nächsten Alert-Stufe einzustufen. Wenn kein Ausdruck eingegeben oder der eingegebene Ausdruck als UNBEKANNT bzw. FALSCH ausgewertet wird, kommt das Alert-Intervall zum Tragen. Ausdrücke sollten stets das folgende Format haben: <code>alert.time in \$file = tod() + <Intervall></code> .

Feld	Beschreibung
Grenzwertzähler weiterleiten	Mit dieser Option wird festgelegt, wie häufig ein Incident-Ticket in dieser Kategorie weitergeleitet werden kann. Wenn Benutzer ein Incident-Ticket weiterleiten, wird das Ticket aktualisiert. Aufgrund der Aktualisierung findet die herkömmliche Eskalation nicht statt, selbst wenn keine Fortschritte hinsichtlich der Lösungsfindung für das Ticket gemacht worden sind. Ein Incident-Ticket kann also oft weitergeleitet werden, ohne gelöst zu werden. Anhand des Schwellenwerts wird festgelegt, wie oft ein Ticket weitergeleitet werden darf. Wenn der Schwellenwert erreicht ist, wird die Zuweisungsgruppe, die in der Zuweisungsgruppen-Datei angegeben ist, nach Ablauf des Weiterleitungsintervalls benachrichtigt. Siehe <i>Hinzufügen einer neuen Zuweisungsgruppe</i> auf Seite 89.
Deadline Alert Gruppe	Mit dieser Option wird die Zuweisungsgruppe festgelegt, an die ein Incident-Ticket in der betreffenden Kategorie gesendet wird, wenn die Deadline-Alert-Stufe erreicht ist. Sie können dieses Feld mit Hilfe der Funktion Füllen ausfüllen.

Menü „Optionen“

Das Menü **Optionen** enthält die folgenden Optionen, wenn das Formular für die Incident Management-Kategorie geöffnet ist:

Option	Beschreibung
Datensatz drucken	Mit dieser Option wird der Kategoriedatensatz auf dem Standarddrucker des Benutzers gedruckt.
Ansichtsformat bearbeiten	Mit dieser Option wird der Forms Designer zum Bearbeiten des Suchformats für die betreffende Kategorie geöffnet.
Kategorieformat bearbeiten	Mit dieser Option wird der Forms Designer zum Bearbeiten des Formats geöffnet, das Incident-Tickets dieser Kategorie zugewiesen wird.
Eröffnungsformat bearbeiten	Mit dieser Option wird der Forms Designer zum Bearbeiten des Formats für Öffnen gestartet, das im Register Formate geöffnet ist.
Aktualisierungsformat bearbeiten	Mit dieser Option wird der Forms Designer zum Bearbeiten des Aktualisierungsformats gestartet, das im Register Formate geöffnet ist. Mit dieser Option wird der Forms Designer zum Bearbeiten des Abschlussformats gestartet, das im Register Formate geöffnet ist.
QBE-Format bearbeiten	Mit dieser Option wird der Forms Designer zum Bearbeiten des QBE-Listenformats für die betreffende Kategorie geöffnet.

Hinzufügen einer neuen Kategorie


Beim Erstellen einer neuen Kategorie können Sie ein *Unterformat* für die Kategorie hinzufügen. Unterformate werden unter Verwendung der neuen Kategorie mit Incident-Tickets verknüpft und die hinzugefügten Felder werden in den Incident-Tickets angezeigt. Ein Unterformat wird entweder als neues Register angezeigt oder anstelle eines Unterformats, das für eine vorhandene, der neuen Kategorie zugrunde liegenden Kategorie festgelegt wurde. Unterformate werden im Forms Designer hinzugefügt. In Incident Management kommen dieselben Kategorien zum Tragen wie in Service Management und in der Basisursachen-Analyse.

Durch Erstellen von Unterformaten wird der mit der Anpassung des Systems verbundene Arbeits- und Zeitaufwand wesentlich reduziert. Die Kopfzeilen- und Aktualisierungskategorien sind für alle Kategorien gleich. Nur die kategoriespezifischen Informationen müssen geändert werden.

So fügen Sie einen neuen Kategoriedatensatz hinzu:




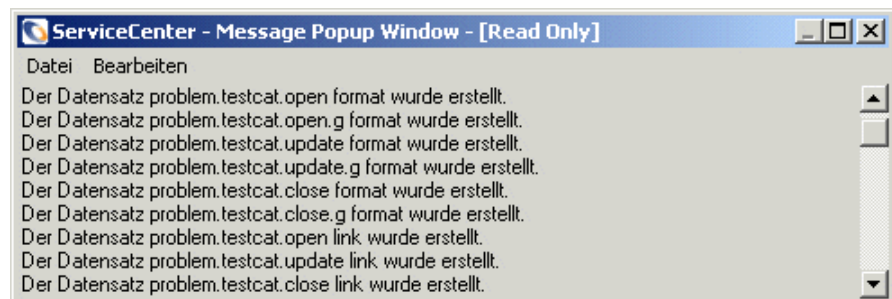
- 1 Klicken Sie im Bereich **Kategorien** des Formulars **Incident Management Sicherheitsverwaltungs-Dienstprogramm** auf **Hinzufügen** (siehe Abbildung 4-3 auf Seite 75).
- 2 Geben Sie einen eindeutigen Namen für die neue Kategorie ein. Fügen Sie beispielsweise eine Kategorie namens `testcat` hinzu.
- 3 Klicken Sie auf **OK**. Ein neues Aufforderungsfenster wird angezeigt.
- 4 Entscheiden Sie, ob die neue Kategorie auf einer vorhandenen Kategorie basieren soll.
- 5 Wenn die neue Kategorie auf einer vorhandenen Kategorie basieren soll, wählen Sie eine Kategorie aus der Dropdown-Liste und klicken Sie auf **Ja**. Wählen Sie für das folgende Beispiel das Client-System *example*.
In der Statusleiste wird die folgende Meldung angezeigt: **Der formatctrl-Datensatz problem.testcat.close ist erstellt worden**. Führen Sie die verbleibenden Schritte nicht aus. Die Aufgabe ist abgeschlossen.
- 6 Um eine neue Kategorie zu erstellen, klicken Sie auf **Nein**. Es wird eine Meldung mit der Frage angezeigt, ob Sie das Unterformat der Kategorie bearbeiten möchten, die der neuen Kategorie zugrunde liegt. Durch Erstellen von Unterformaten wird der mit der Anpassung des Systems verbundene Arbeits- und Zeitaufwand wesentlich reduziert. Die Kopfzeilen- und Aktualisierungskategorien sind für alle Kategorien gleich. Nur die kategoriespezifischen Informationen müssen geändert werden.

- 7 Um die Unterkategorie zu kopieren, ohne Änderungen vorzunehmen, klicken Sie auf **Nein**.
- 8 Dementsprechend klicken Sie auf **Ja**, wenn Sie das Format der Unterkategorie bearbeiten möchten. Das ServiceCenter-Dienstprogramm Forms Designer wird angezeigt.
-  9 Klicken Sie auf **Gestalten**. Das Entwurfsformular wird angezeigt. Weitere Informationen zur Verwendung dieses Dienstprogramms finden Sie im Handbuch *System Tailoring* (Systemanpassung). Nehmen Sie die gewünschten Änderungen vor und klicken Sie zum Speichern auf **OK**.
- 10 Klicken Sie noch einmal auf **OK**, um den Forms Designer zu beenden.

Der neue Kategoriedatensatz (`apm.category.g`) wird geöffnet (siehe Abbildung 4-8 auf Seite 95). Die meisten Felder im Datensatz werden automatisch mit den kopierten Werten aus dem ursprünglichen Datensatz und den ServiceCenter-Standardinstellungen gefüllt.

Warnung: Alle kategoriespezifischen Daten werden in der mittleren Struktur des Problem-Dbdict gespeichert. Für alle Felder im neuen Kategorieformular müssen entsprechende Datenfelder im Problem-Dbdict-Datensatz vorhanden sein. *Stellen Sie die Eingabesteuerung nicht auf ein Feld ein, das nicht im Problem-Dbdict-Datensatz vorhanden ist!*

- 11 Bearbeiten Sie die Felder bzw. füllen Sie sie aus, um den neuen Datensatz zu vervollständigen.
-  12 In der Statusleiste wird eine kurze Meldung angezeigt. Um weitere Meldungen anzuzeigen, klicken Sie auf die Informationsschaltfläche. Die angezeigten Meldungen beschreiben andere erforderliche Datensätze, die automatisch angelegt wurden.



- 13 Klicken Sie auf **Speichern** oder drücken Sie F1, nachdem Sie die Daten eingegeben haben. In der Statusleiste wird die folgende Meldung angezeigt: **testcat wurde aktualisiert.**

Bearbeiten vorhandener Kategorien

Sie können eine vorhandene Kategorie bearbeiten, um sie auf Ihr System zuzuschneiden.



- 1 Klicken Sie im Bereich **Kategorien** des Formulars **Incident Management Sicherheitsverwaltungs-Dienstprogramm** auf **Hinzufügen** (siehe Abbildung 4-3 auf Seite 75). Sie werden in einer Meldung zur Angabe der zu bearbeitenden Kategorie aufgefordert. Weitere Informationen finden Sie unter *Vordefinierte Incident Management-Kategorien* auf Seite 93.
- 2 Wählen Sie eine Kategorie aus der Dropdown-Liste. Wählen Sie für das folgende Beispiel die Kategorie **example**.
- 3 Klicken Sie auf **OK**. Der in Abbildung 4-8 auf Seite 95 dargestellte Kategoriedatensatz wird angezeigt.
- 4 Nehmen Sie die gewünschten Änderungen an den Feldern vor.
- 5 Klicken Sie auf **Speichern** oder drücken Sie F1. In der Statusleiste wird die folgende Meldung angezeigt: *Kategorienname* wurde aktualisiert.
- 6 Klicken Sie auf **OK**, um zum Menü **Incident Management Sicherheitsverwaltungs-Dienstprogramm** zurückzukehren.

Erstellen neuer Kategorien anhand vorhandener Datensätze

Sie können eine neue Kategorie hinzufügen, indem Sie eine vorhandene Kategorie kopieren. Öffnen Sie den Kategoriedatensatz mit Hilfe der Funktion **Kopieren**, nehmen Sie die gewünschten Änderungen vor und speichern Sie den Datensatz als eine neue Kategorie. Mit der Option **Kopieren** wird die vorhandene Kategorie kopiert; der benutzerdefinierte Kategorienname wird in allen Formularen, Format Control und Verknüpfungsdatensätzen, die mit der gewählten Kategorie verbunden sind, verwendet. ServiceCenter fügt die neue Kategorie zusammen mit den Formularen, Format Control und Verknüpfungen zu den jeweiligen Tabellen hinzu.

So kopieren Sie eine vorhandene Kategorie:



- 1 Klicken Sie im Bereich **Kategorien** des Formulars **Incident Management Sicherheitsverwaltungs-Dienstprogramm** auf **Hinzufügen** (siehe Abbildung 4-3 auf Seite 75).
- 2 Sie werden in einer Meldung zur Auswahl der zu bearbeitenden Kategorie aufgefordert. Wählen Sie beispielsweise die Kategorie **example**.
- 3 Klicken Sie auf **OK**. Der in Abbildung 4-8 auf Seite 95 dargestellte Kategoriedatensatz wird angezeigt.



- 4 Klicken Sie auf **Kopieren** oder drücken Sie **F5**, um eine Kopie des aktuellen Datensatzes anzulegen, die Sie anschließend modifizieren können. Sie werden in einer Meldung zur Angabe eines neuen Kategorienamens aufgefordert.
- 5 Geben Sie einen eindeutigen Namen für die Kategorie ein. Geben Sie z. B. den Namen **Software** für die neue Kategorie ein.
- 6 Klicken Sie auf **OK**. Es wird eine Meldung mit der Frage angezeigt, ob Sie das Unterformat der Kategorie bearbeiten möchten, die der neuen Kategorie zugrunde liegt. Durch Erstellen von Unterformaten wird der mit der Anpassung des Systems verbundene Arbeits- und Zeitaufwand wesentlich reduziert. Die Kopfzeilen- und Aktualisierungskategorien sind für alle Kategorien gleich. Nur die categoriespezifischen Informationen müssen geändert werden.
- 7 Um die Unterkategorie zu kopieren, ohne Änderungen vorzunehmen, klicken Sie auf **Nein**.
- 8 Dementsprechend klicken Sie auf **Ja**, wenn Sie das Format der Unterkategorie bearbeiten möchten. Das ServiceCenter-Dienstprogramm **Forms Designer** wird angezeigt.



- 9 Klicken Sie auf **Gestalten**. Das Entwurfsformular wird angezeigt. Weitere Informationen finden Sie im ServiceCenter-Handbuch *System Tailoring* (Systemanpassung), Band 1.
- 10 Nehmen Sie die gewünschten Änderungen vor und klicken Sie zum Speichern auf **OK**.
- 11 Klicken Sie auf **OK**, um den **Forms Designer** zu beenden. Der neue Kategoriedatensatz (**apm.category.g**) wird geöffnet (siehe Abbildung 4-8 auf Seite 95). In den meisten Feldern des Datensatzes werden automatisch die kopierten Werten aus dem ursprünglichen Kategoriedatensatz und die ServiceCenter-Standardwerte eingetragen.


Warnung: Alle kategoriespezifischen Daten werden in der mittleren Struktur des Problem-Dbdict gespeichert. Für alle Felder im neuen Kategorieformular müssen entsprechende Datenfelder im Problem-Dbdict-Datensatz vorhanden sein. Setzen Sie die Eingabesteuerung nicht auf ein Feld, das nicht im Problem-Dbdict vorhanden ist.

- 12 Nehmen Sie die gewünschten Änderungen an den Daten für den neuen Datensatz vor.
- 13 Klicken Sie nach der Dateneingabe auf **Speichern** oder drücken Sie F1.

Löschen einer Kategorie

Sie können alte oder nicht mehr benötigte Kategorien löschen. Während dieses Vorgangs werden Sie in einer Meldung zur Auswahl einer anderen Kategorie für die Incident-Tickets aufgefordert.

So löschen Sie eine vorhandene Kategorie:

- 1  Klicken Sie im Bereich **Kategorien** des Incident Management Sicherheitsverwaltungs-Dienstprogramms auf **Löschen** (siehe Abbildung 4-3 auf Seite 75). Sie werden in einer Meldung zur Angabe der zu löschenden Kategorie aufgefordert.
- 2 Wählen Sie einen Datensatz in der Dropdown-Liste aus. Löschen Sie für das folgende Beispiel die Kategorie **testcat**.
- 3 Klicken Sie auf **OK**.
- 4 Wenn diese Kategorie von Datensätzen verwendet wird, werden Sie zur Angabe einer Ersatzkategorie aufgefordert. Wählen Sie eine vorhandene Kategorie aus der Dropdown-Liste aus. Diese Kategorie wird von allen Tickets verwendet, denen bislang die gelöschte Kategorie zugewiesen war. Klicken Sie anschließend auf die Schaltfläche **OK**.

In einer Meldung werden Sie zur Angabe der mit der Kategorie verbundenen Formulare aufgefordert, die gelöscht werden können. Abbildung 4-11 zeigt eine typische Liste zu löschender Formulare.

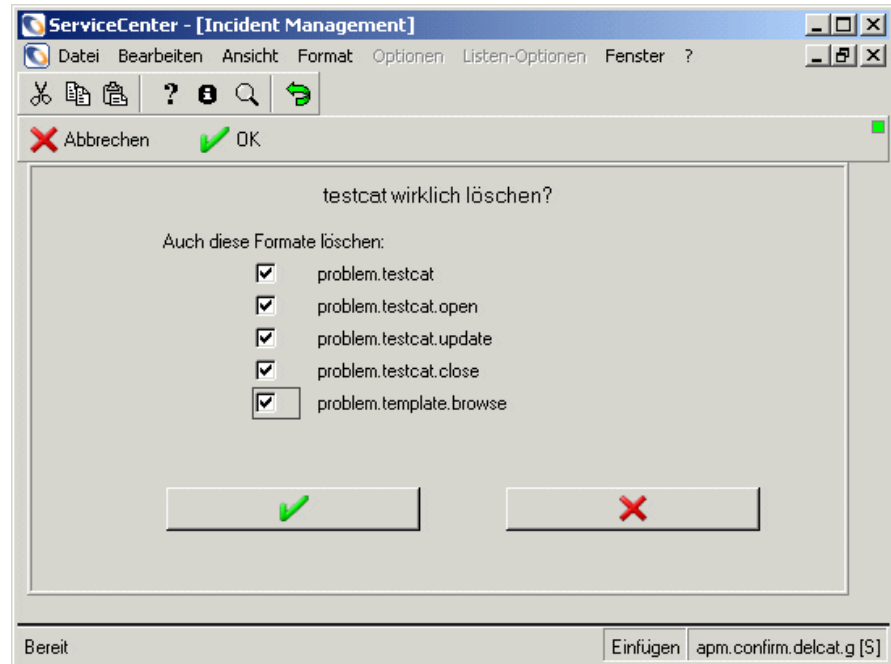


Abbildung 4-11: Incident Management: Kategorie löschen

- 5 Markieren Sie die Kontrollkästchen aller Formulare, die mit der Kategorie gelöscht werden sollen. Beachten Sie in diesem Zusammenhang, dass ServiceCenter beim Hinzufügen einer Kategorie automatisch kategoriespezifische Formulare hinzufügt werden.


Warnung: Achten Sie darauf, dass Sie nicht versehentlich Formulare (bzw. Formate) löschen, die von anderen Kategorien verwendet werden. Wenn Sie z. B. die Kategorie `testcat` löschen, sollten Sie nur Formulare auswählen, deren Namen `testcat` enthalten, wie z. B. `problem.testcat.update`. Sie sollten beispielsweise nicht `problem.browse` löschen, da es sich hier um ein häufig verwendetes Formular verschiedener Incident Management-Kategorien handelt.

- 6 Klicken Sie auf **OK**, um die Kategorie und die verknüpften Formulare zu löschen. In der Statusleiste wird eine Meldung mit dem Hinweis angezeigt, dass ServiceCenter die Kategorie und verbundene Formular gelöscht hat.

Warten von Inboxes

Mit Hilfe von Inboxes können Sie eine Suche nach Incident-Tickets, Anfrageberichten und anderen Datensätzen im Voraus definieren. Wenn Sie eine bestimmte Inbox angeben, wird die Suche mit den in der Inbox festgelegten Suchparametern ausgeführt. Die Ergebnisse werden in der Inbox-Tabelle angezeigt. Sie könnten z. B. eine Suche nach allen Ihnen zugewiesenen, aktiven Incidents angeben. Sie können Inboxes für Incident Management über das Register **Sicherheitsdateien** verwalten. Da es sich bei Inboxes um Objekte handelt, können diese direkt im Database Manager bearbeitet werden. Ferner besteht die Möglichkeit, eine für alle Benutzer verfügbare Inbox zu kopieren und diese als persönliche Inbox zu speichern, die Sie bearbeiten können. Weitere Informationen finden Sie im *ServiceCenter-Benutzerhandbuch*.

So warten Sie Inboxes:

- 1 Klicken Sie im Formular **Incident Management**  **Sicherheitsverwaltungs-Dienstprogramm auf Inboxes** (siehe Abbildung 4-3 auf Seite 75). Ein Inbox-Formular wird angezeigt. Definieren Sie die Inboxes anhand der Formularregister.
- 2 Klicken Sie auf **Suchen**, um eine wahre Abfrage (true) durchzuführen und eine Liste aller aktuellen Inbox-Datensätze abzurufen. Eine QBE-Liste mit den Suchergebnissen wird angezeigt. In Abbildung 4-12 auf Seite 108 ist das Formular **Inbox-Wartung** dargestellt.

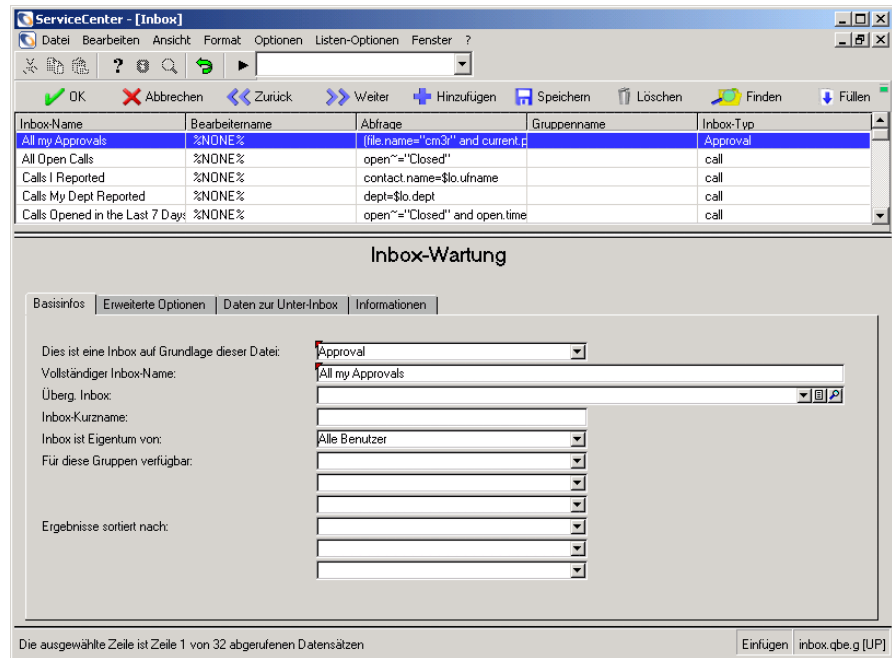


Abbildung 4-12: QBE-Liste der Inboxes

- 3 Klicken Sie auf einen Inbox-Datensatz, um ihn auszuwählen.

Hinweis: Wenn Sie eine Inbox ohne die Hilfe der Suchfunktion hinzufügen möchten, müssen Sie aus der Dropdown-Liste im Feld **Dies ist eine Inbox auf Grundlage dieser Datei** eine Datei auswählen. Die neue Inbox ist von der ausgewählten Datei abhängig. Wenn Sie z. B. **call** auswählen, basiert die neue Inbox auf der Datei **call**.

Register „Basisinfos“

In der folgenden Tabelle werden die Felder des Registers **Basisinfos** beschrieben.

Feld	Beschreibung
Dies ist eine Inbox auf Grundlage dieser Datei	Gibt die ServiceCenter-Datei für die entsprechende Inbox an (z. B. call , ocmq oder problem . Geben Sie call für Service Management oder problem für Incident Management ein. Wenn die Inbox auf einer anderen Inbox basiert, wird der Typ automatisch angegeben.
Vollständiger Inbox-Name	Name der neuen Inbox. Wenn Sie eine neue Inbox erstellen, wird der Name, den Sie bereits an anderer Stelle eingegeben haben, automatisch angezeigt.
Überg. Inbox	Übergeordnete Inbox, mit der diese Inbox verknüpft sein soll.
Inbox-Kurzname	Abgekürzter Name der Inbox.
Inbox ist Eigentum von	Name des Inbox-Besitzers.
Für diese Gruppen verfügbar	Diese Benutzer oder Gruppen dürfen die Inbox anzeigen.
Ergebnisse sortiert nach	Sortierung der Datensätze in der QBE-Ergebnisliste. Wählen Sie z. B. category , wenn die Liste nach Kategorien sortiert werden soll, oder severity , wenn Sie eine Anzeige nach Gewichtung wünschen.

Warnung: Die Sortierungskriterien sollten den Abfragefeldern der Suche entsprechen, da sonst unter Umständen ein starker Leistungsabfall in Kauf genommen werden muss. Geben Sie nur dann Sortierungskriterien an, wenn Sie genau verstehen, wie sich Ihre Auswahl auf das System auswirken wird.

Register „Erweiterte Optionen“

In Abbildung 4-13 wird das Register **Erweiterte Optionen** dargestellt.

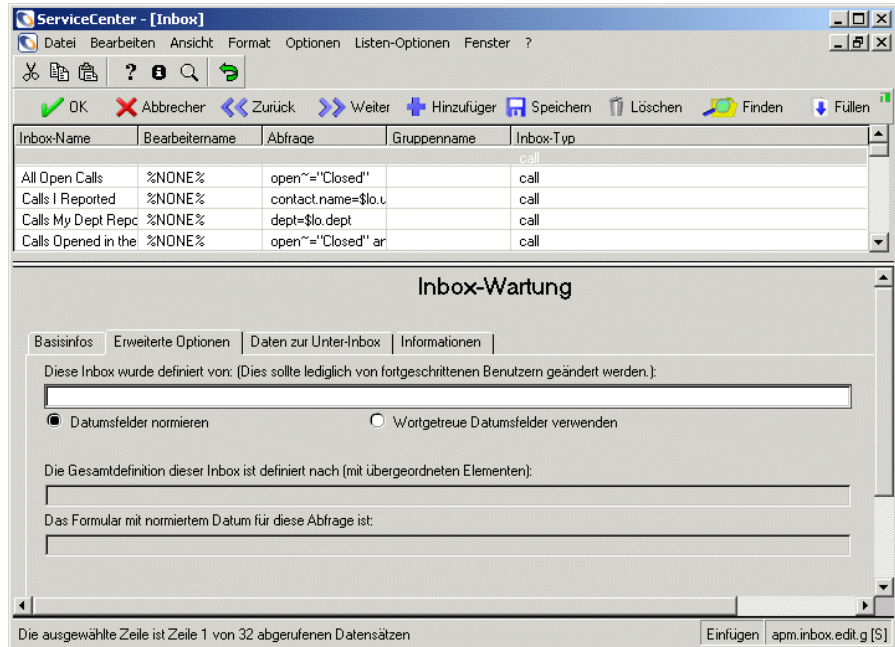


Abbildung 4-13: Inbox-Wartung von Incident Management: Register „Erweiterte Optionen“

In der folgenden Tabelle werden die Felder des Registers **Erweiterte Optionen** beschrieben.

Feld	Beschreibung
Diese Inbox wurde definiert von (Dies sollte lediglich von fortgeschrittenen Benutzern geändert werden.)	Zeigt die Syntax an, mit der die Abfrage definiert wird.

Feld	Beschreibung
Normierte Daten verwenden	Wenn diese Standardeinstellung aktiviert ist, können Abfragen über Incident Management so modifiziert werden, dass die Suche nicht ab dem Datum, an dem die Inbox hinzugefügt wurde, sondern ab dem aktuellen Datum ausgeführt wird. Wenn Sie diese Option markieren, werden die Datumsangaben in der Inbox auf den Zeitpunkt eingestellt, zu dem jede Abfrage ausgeführt wurde, und nicht auf den bei der Hinzufügung der Inbox eingegebenen Zeitpunkt.
Wortgetreue Datumsfelder verwenden	Diese Option bewirkt, dass die Suche ab dem Datum ausgeführt wird, an dem die Inbox hinzugefügt wurde. Wenn Sie diese Option markieren, werden die in der Inbox eingegebenen Datumsangaben nicht geändert. Die Ergebnisse aller ausgeführten Inbox-Abfragen basieren in diesem Fall auf der beim Hinzufügen der Inbox eingegebenen Uhrzeit.
Die Gesamtdefinition dieser Inbox ist definiert nach (mit übergeordneten Elementen)	Die Definition der Inbox, einschließlich des Namens der übergeordneten Inbox.
Das Formular mit normiertem Datum für diese Abfrage ist	Beim manuellen Erstellen einer Inbox müssen Sie die normierte Abfrage in dieses Feld eingeben.

Register „Daten zur Unter-Inbox“

Wenn Sie Inboxes erstellen, können Sie auch Unter-Inboxen erstellen, die in der Anfangs-Inbox enthalten sind.

Anzuzeigende Unter-Inbox	Die Daten, die in der von Ihnen erstellten Inbox angezeigt werden sollen. Diese Daten müssen auf den Daten in der von Ihnen zuvor ausgewählten Datei basieren.
--------------------------	--

In Abbildung 4-14 wird das Unterregister Daten zur Unter-Inbox dargestellt.

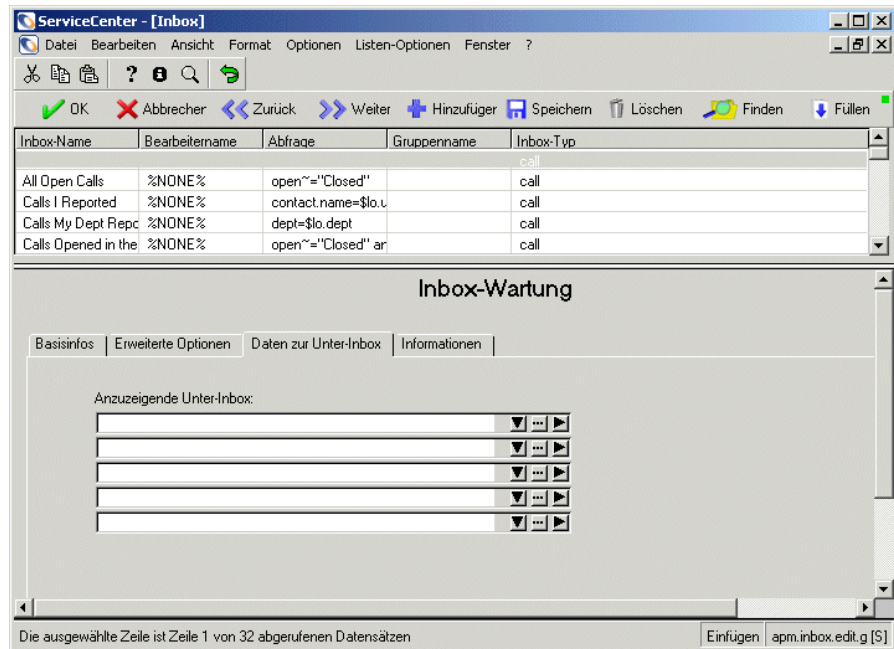


Abbildung 4-14: Inbox-Wartung von Incident Management: Register „Daten zur Unter-Inbox“

Register „Informationen“

In Abbildung 4-15 ist das Register **Informationen** dargestellt, in dem die Normierung der Datenfelder definiert ist und ein Beispiel bereitgestellt wird.

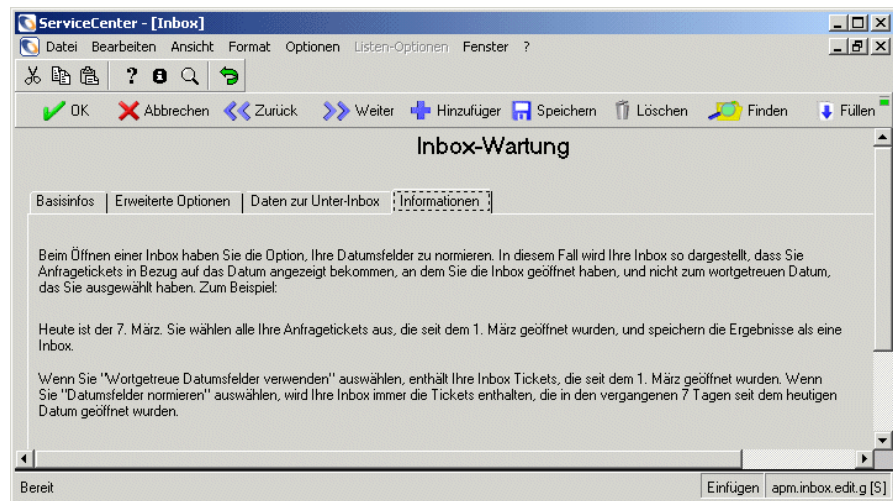


Abbildung 4-15: Inbox-Wartung von Incident Management: Register „Informationen“

Speichern einer Inbox

So speichern Sie einen aktualisierten Datensatz oder fügen eine Inbox hinzu:

- Klicken Sie auf **OK** oder **Speichern**, um die Änderungen an einem bearbeiteten Datensatz zu speichern.
- Klicken Sie auf **Hinzufügen** oder drücken Sie **F2**, um den neuen Datensatz zu speichern.

Wahrscheinliche Ursache

Incident-Tickets enthalten das optionale Feld **Ursachen-Code**, das das jeweilige Ticket mit einem **Ursachen-Datensatz** verknüpft. Dank dieser Ursachencodes können Incident-Tickets leichter kategorisiert und zugewiesen werden. Die Ursachen-Codes vereinfachen außerdem die Aufzeichnung und Verfolgung von Incidents.

Wenn einem Incident-Ticket mit Hilfe der Funktion **Füllen** ein Ursachen-Code hinzugefügt wird, können zugehörige Informationen aus dem betreffenden Ursachen-Datensatz ebenfalls hinzugefügt werden.

Die in ServiceCenter enthaltene Datei **probcause** enthält Standarddatensätze für mögliche Ursachen. ServiceCenter-Verwalter können diese Datensätze modifizieren oder neue Ursachen-Datensätze für das jeweilige System hinzufügen.

Bearbeiten eines Ursachen-Datensatzes

So bearbeiten Sie einen Ursachen-Datensatz:

- 1 Klicken Sie im Formular **Incident Management Sicherheitsverwaltungs-Dienstprogramm** auf **Wahrscheinliche Ursache**. Abbildung 4-16 zeigt ein leeres Formular für wahrscheinliche Ursachen.



Abbildung 4-16: Formular „Wahrscheinliche Ursache“

- 2 Geben Sie den Gerätenamen oder andere bekannte Daten ein, um die Suche zu vereinfachen. Geben Sie zum Beispiel **Benutzerschulung** im Feld **Ursachencode** ein.
- 3 Klicken Sie auf **Suchen** oder drücken Sie die **Eingabetaste**, um eine wahre Abfrage (true) durchzuführen und eine Liste aller Ursachendatensätze abzurufen.

- 4 Wählen Sie den Datensatz einer wahrscheinlichen Ursache in der Datensatzliste aus. Der Datensatz wird angezeigt. In Abbildung 4-17 wird der Datensatz einer wahrscheinlichen Ursache angezeigt.

The screenshot shows a window titled 'ServiceCenter - [probcause]'. At the top, there is a menu bar with options: Datei, Bearbeiten, Ansicht, Format, Optionen, Listen-Optionen, Fenster, ?. Below the menu is a toolbar with icons for search, refresh, and other actions. A table below the toolbar shows a list of data records with columns: Ursachencode, Kategorie, Lösung, Gewichtung, and Incident-Titel. The first row is highlighted in blue and contains: Advice & Guidance, Advice & Guidance, Advice & Guidance, 2, and Provision of advice and guidance to the user. The second row contains: Authentication Failur, Authentication F, 4, and Users unable to provide adequate information of authentication. Below the table is a form titled 'WAHRSCHEINLICHE URSACHE'. The form has several input fields: Ursachencode (Advice & Guidance), Gewichtung (2), Lösungscode (Advice & Guidance), Kategorie (empty), Firma (PRGN), and Kurzbeschreibung (Provision of advice and guidance to the user). There are also empty fields for Suchbegriffe. Below these fields are two larger text areas: Beschreibung (empty) and Lösung (Resolution to this problem was achieved through the provision of advice and guidance to the user, either over the telephone, bz Email, or the users helpdesk). At the bottom of the window, there is a status bar with text: 'Die ausgewählte Zeile ist Zeile 1 von 2 Datensätzen', 'Reaktionszeit 0.60 Darstellung 0.80', 'Einfügen', and 'probcause.qbe.g [UP]'.

Abbildung 4-17: Formular „Wahrscheinliche Ursache“

- 5 Ändern Sie die Felder im Formular Wahrscheinliche Ursache.

Feld	Beschreibung
Ursachen-Code	Anhand dieser eindeutigen Bezeichnung wird der Ursachen-Datensatz mit den Incident-Tickets verknüpft.
Gewichtung	Dieser numerische Wert gibt Aufschluss über die Wirkung auf das Netzwerk. Als Systemverwalter legen Sie diese Werte fest. Der Wert 1 bezeichnet z. B. einen kritischen Incident, der Wert 2 einen weniger dringlichen Incident, der dennoch bearbeitet werden muss usw.
Lösungscode	Der Lösungscode wird einem Incident-Ticket mit dem betreffenden Ursachen-Code zugewiesen, wenn es geschlossen wird.

Feld	Beschreibung
Kategorie	Kategorie, die der Ursachen-Datensatz verwendet.
Firma	Gibt an, dass die eingegebene Firma eine Kategorie verwenden kann. Ein Helpdesk kann für mehrere Firmen verwendet werden. Geben Sie mit dieser Option an, welche Firma eine Kategorie verwendet. (Diese Option kann so konfiguriert werden, dass sie mit Format Control oder Gültigkeitsprüfungen verwendet wird, um zu erzwingen, dass nur bestimmte Firmen eine Kategorie benutzen.)
Kurzbeschreibung	Ein kurzer Hinweis bezüglich des Incidents, der bei Auswahl dieses Ursachen-Codes automatisch in das Incident-Ticket eingegeben wird.
Beschreibung	Ein längerer Hinweis zur möglichen Ursache.
Lösung	Ein Hinweis, der eine mögliche Lösung für einen Incident mit diesem Ursachen-Code aufzeigt.
Suchbegriffe	Wörter, die bei der Abfrage von Informationen über mögliche Ursachen von Nutzen sind.

- 6 Klicken Sie auf **Speichern** oder drücken Sie **F4**, um die Änderungen zu speichern. In der Statusleiste wird die folgende Meldung angezeigt: **Datensatz in Datei probcause aktualisiert.**

Menü „Optionen“

Das Incident Management-Formular für wahrscheinliche Ursachen verfügt über das Menü **Optionen**, das standardmäßige ServiceCenter-Menüoptionen enthält.

Feld	Beschreibung
Drucken	Mit dieser Option wird der Ursachen-Datensatz auf dem Standarddrucker des Benutzers ausgegeben.
Gültigkeit nachsehen	Mit dieser Option werden die Daten im aktuellen Feld mit der ServiceCenter- <i>Gültigkeitstabelle</i> für das Feld verglichen.
Exportieren/Entladen	Mit dieser Option wird der Datensatz in eine Datei exportiert, die in ein Tabellenblatt importiert werden kann, oder entladen, damit er in ein anderes ServiceCenter-System übernommen werden kann.

Feld	Beschreibung
IR-Abfrage	Zugriff auf die ServiceCenter-Anwendung IR-Expert.
Array vergrößern	Diese Option vereinfacht die Dateneingabe für ein Array. Zur Dateneingabe wird ein neues Fenster geöffnet.

Erstellen eines neuen Ursachen-Datensatzes

Ähnlich wie bei der Bearbeitung eines Ursachen-Datensatzes, können Sie auch einen neuen Datensatz hinzufügen.

So fügen Sie einen Ursachen-Datensatz hinzu:

- 1 Klicken Sie im Formular **Incident Management Sicherheitsverwaltungs-Dienstprogramm** (siehe Abbildung 4-3 auf Seite 75) auf **Wahrscheinliche Ursache**. Wenn Sie zum Hinzufügen eines neuen Datensatzes einen vorhandenen Datensatz modifizieren, müssen Sie auf **Suchen** klicken und den gewünschten Datensatz aus der Datensatzliste auswählen.
- 2 Geben Sie einen eindeutigen Namen im Feld **Ursachencode** ein.
- 3 Füllen Sie die anderen Felder wie im Abschnitt *Bearbeiten eines Ursachen-Datensatzes* auf Seite 114 beschrieben aus.
- 4 Klicken Sie auf **Speichern** oder drücken Sie F2. In der Statusleiste wird die folgende Meldung angezeigt: **Datensatz der Datei probcause hinzugefügt.**



Menü „Optionen“

Das leere Incident Management-Formular für wahrscheinliche Ursachen verfügt über das Menü **Optionen**, das standardmäßige ServiceCenter-Menüoptionen enthält.

Option	Beschreibung
Löschen	Mit dieser Option werden die im Formular eingegebenen Daten gelöscht.
Wiederherstellen	Mit dieser Option werden die Formularfelder auf die ursprünglichen Werte zurückgesetzt. Diese Option steht nur im Ausgangsformular zur Verfügung, in das Sie Daten eingeben.

Option	Beschreibung
Erweiterte Suche	Diese Option zeigt eine Liste möglicher Suchparameter an. Nach Auswahl des gewünschten Parameters wird ein Fenster geöffnet, in dem Sie eine Zeitspanne für die Abfrage festlegen können. Die Uhrzeit wird im Format hh:mm:ss eingegeben. Diese Option steht nur im Ausgangsformular zur Verfügung, in das Sie Daten eingeben.
IR-Abfrage	Diese Option ermöglicht den Zugriff auf die ServiceCenter-Anwendung IR Expert.
Exportieren/ Entladen	Mit dieser Option wird der Datensatz in eine Datei exportiert, die in ein Tabellenblatt importiert werden kann, oder entladen, damit er in ein anderes ServiceCenter-System übernommen werden kann.
Gültigkeit nachsehen	Bei Verwendung dieser Option werden die Daten im aktuellen Feld mit der ServiceCenter-Gültigkeitstabelle für das Feld verglichen.
Zurücksetzen	Mit dieser Option werden alle Datensätze in der Datei probcause gelöscht. Verwenden Sie diese Option nur dann, wenn Sie alle Datensätze in der Incident Management-Datei probcause neu erstellen möchten.
Regen	Mit dieser Option werden die Indizes der Datei probcause neu erstellt.
Inbox öffnen	Mit dieser Option können Sie eine Abfrage zur Suche nach Daten zu wahrscheinlichen Ursache auswählen.
Array vergrößern	Mit dieser Option können Sie ein Feld zu einem Array hinzufügen. Zur Dateneingabe wird ein neues Fenster geöffnet.

Makro-Editor

Bei Makros handelt es sich um genau definierte Aktionen, denen zuvor definierte Bedingungen zu Grunde liegen und die bei der Speicherung eines Datensatzes in der Datenbank ausgeführt werden. Makro-Aktionen hängen mit Dateien zusammen und spiegeln einen Status in den Datensätzen dieser Dateien wider. Über das Incident Management-Sicherheitsverwaltungs-Dienstprogramm erhalten Sie Zugriff auf den Makro-Editor von ServiceCenter. Klicken Sie auf **Makro-Liste**, um das gleichnamige Formular anzuzeigen. Dieses Formular dient als Einstiegspunkt für den Makro-Editor. Weitere Informationen hierzu finden Sie im Handbuch *System Tailoring* (Systemanpassung), Band 2.

ML

Klicken Sie im Formular **Incident Management Sicherheitsverwaltungs-Dienstprogramm** (siehe Abbildung 4-3 auf Seite 75) auf **Makro-Liste**. Abbildung 4-18 zeigt das Formular der Makro-Liste. Weitere Informationen finden Sie im ServiceCenter-Handbuch *System Tailoring* (Systemanpassung), Band 1.

ID	Dateiname	Name	Typ
114	ocmq	New Employee Mentorship	mail
115	probsummary	Stop Assignment Clock	stopclock
116	probsummary	Start elapsed time clock	startclock
117	probsummary	Stop elapsed time clock	stopclock
118	incidents	Start Call Clock	startclock
119	incidents	Stop Call Clock	stopclock
120	probsummary	No SDU fix email	mailmary
121	cm3r	Start Assignment Clock for Change	startclock
122	cm3r	Assignment Group Stop Clocks Change	stopclock
133	ocmq	Request Pending Approval Start	startclock
134	ocmq	Request Pending Approval Stop	stopclock
136	probsummary	12 cib email on problem open	mailproblem1
137	probsummary	13 cib email on problem updated	mailproblem1
138	probsummary	14 cib page on problem open	page1
139	probsummary	15 cib page on problem update	page1

Die ausgewählte Zeile ist Zeile 1 von 23 Datensätzen

Einfügen | macro.listerg[S]

Abbildung 4-18: Formular „Makro-Liste“

Ausfallzeit

Über das Formular **Incident Management Sicherheitsverwaltungs-Dienstprogramm** erhalten Sie Zugriff auf die Ausfalldatensätze von Incident Management. Diese Datensätze geben Aufschluss über die Verfügbarkeit gewählter Geräte.

Verfügbarkeit ist ein Ausdruck für die Fähigkeit einer Komponente, binnen einer gemessenen Zeitspanne eine bestimmte Leistung zu erbringen. Incident Management unterscheidet zwischen drei Verfügbarkeitsmessungen:

Ausdrückliche Nicht-Verfügbarkeit	Beschreibt die Ausfallzeit des defekten Geräts.
Implizite Nicht-Verfügbarkeit	Beschreibt die Ausfallzeit infolge eines Fehlers eines übergeordneten Geräts oder Steuergeräts.
Bemerkte Nicht-Verfügbarkeit	Beschreibt die explizite oder implizite Ausfallzeiten während der normalen Geschäftszeiten. Stunden außerhalb der Arbeitszeit werden von der Summe abgezogen.

So greifen Sie auf Ausfalldatensätze zu:

- 1 Klicken Sie im Formular **Incident Management Sicherheitsverwaltungs-Dienstprogramm** (siehe Abbildung 4-3 auf Seite 75) auf **Ausfallzeit**. Abbildung 4-19 zeigt einen leeren Ausfalldatensatz.

Ausf.

Abbildung 4-19: Ausfalldatensatz

- 2 Geben Sie den Gerätenamen oder andere bekannte Daten ein, um die Suche zu vereinfachen. Geben Sie z. B. pc001 im Feld **Logischer Name** ein.

- 3 Klicken Sie auf **Suchen** oder drücken Sie die **Eingabetaste**.
- 4 Wählen Sie den Geräte-Datensatz, den Sie anzeigen möchten, aus der Datensatzliste aus. Der Ausfalldatensatz für das ausgewählte Gerät wird angezeigt. Abbildung 4-20 zeigt den Ausfalldatensatz.

Abbildung 4-20: Ausfalldatensatz

Übersichts-Link

Über das Register **Sicherheitsdateien** in Incident Management erhalten Sie Zugriff auf den Übersichts-Link-Datensatz. Links verknüpfen die Felder in einer Datei oder einem Formular mit anderen Datensätzen oder Dateien. Sie werden von den Funktionen **Füllen** und **Finden** verwendet. Weitere Informationen finden Sie im Handbuch *System Tailoring* (Systemanpassung).

So greifen Sie auf eine Übersichts-Link-Datei zu:

- 1 Wählen Sie im ServiceCenter-Startmenü **Incident Management** aus. Klicken Sie auf das Register **Werkzeuge**.
- 2 Klicken Sie auf **Summary-Link**. In Abbildung 4-21 ist das Formular einer Verknüpfungsdatei dargestellt.

Quellfeldname	Format/Dateiname	Name Zielfeld	Zusätzl. Abfrag	Kommentare
number	probsummary	number		

Abbildung 4-21: Übersichts-Link-Datensatz

Cost Management

Sie können dieses Modul aktivieren oder Funktionen zur automatischen Berechnung von Arbeits- und Teilekosten für Contract Management im Konfigurations-Datensatz von Contract Management konfigurieren. Contract Management integriert Servicevertragsinformationen und -verfolgung in das Unternehmens-Servicedesk. Weitere Informationen finden Sie unter *Service Level Management* auf Seite 287.



- Um auf den Konfigurationsdatensatz von Contract Management zuzugreifen, klicken Sie im Formular **Incident Management Sicherheitsverwaltungs-Dienstprogramm** (siehe Abbildung 4-3 auf Seite 75) auf **Contract Management**.

In Abbildung 4-22 ist der Konfigurationsdatensatz von Contract Management dargestellt.

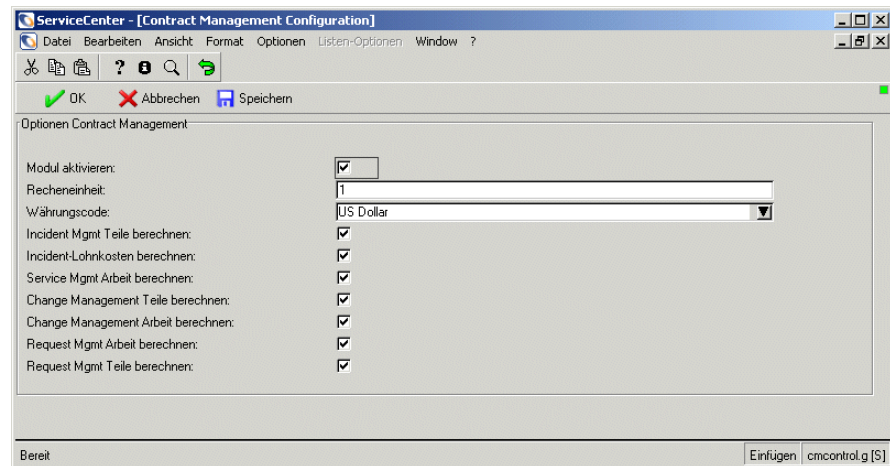


Abbildung 4-22: Contract Management-Optionen

Konfigurieren der Incident Management-Umgebung

Incident Management verfügt über einen Umgebungsdatensatz, in dem die Optionen definiert werden, die eine Auswirkung auf die Funktionalität des Incident Management-Moduls für alle Incident Management-Benutzer haben. ServiceCenter wird mit standardmäßigen Umgebungsdatensätzen geliefert, die Sie an Ihr System anpassen können.

So konfigurieren Sie die Incident Management-Umgebung für alle Benutzer:

- 1 Klicken Sie im ServiceCenter-Startmenü auf **Incident Management**. Klicken Sie auf **Sicherheitsdateien**. Das Incident Management Sicherheitsverwaltungs-Dienstprogramm wird angezeigt.
- 2 Klicken Sie im Formular **Incident Management Sicherheitsverwaltungs-Dienstprogramm** auf das Register **Umgebung**. Abbildung 4-23 auf Seite 124 zeigt das Formular **Umgebungsprofil Incident Management**.

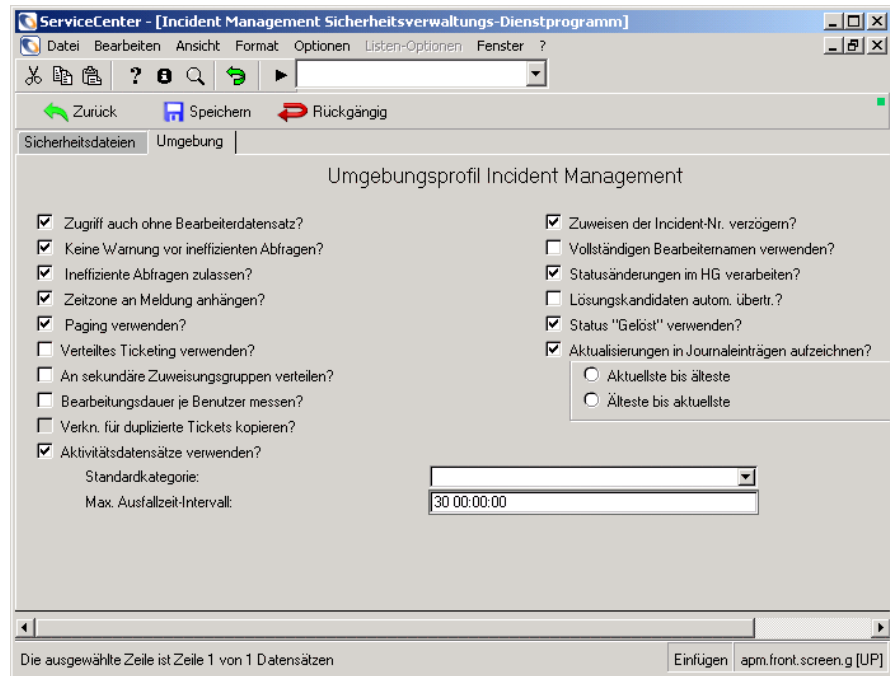


Abbildung 4-23: Incident Management Sicherheitsverwaltungs-Dienstprogramm: Register „Umgebung“

- 3 Markieren Sie die Kontrollkästchen für die Optionen, die Sie auf Ihr Incident Management-System anwenden möchten.

Feld	Beschreibung
Zugriff auch ohne Bearbeiterdatensatz?	Diese Option bietet Benutzern ohne Incident Management-Profil mit Hilfe des Standard-Profiles (DEFAULT) Zugriff auf das Modul. Weitere Informationen finden Sie im <i>Handbuch für Systemverwalter</i> .
Keine Warnung vor ineffizienten Abfragen?	Bei Verwendung dieser Option wird die Standardmeldung deaktiviert, die den Benutzer darauf hinweist, dass Abfragen ohne Schlüssel langsam ausgeführt werden. Die Einstellung true (aktiviert) überschreibt die Einstellung der Option Ineffiziente Abfragen zulassen?
Ineffiziente Abfragen zulassen?	Mit dieser Option kann der Benutzer Abfragen ohne Schlüssel ausführen. Wenn Keine Warnung vor ineffizienten Abfragen? auf true gesetzt (aktiviert) ist, wird die Option überschrieben.

Feld	Beschreibung
Zeitzone an Meldung anhängen?	Mit dieser Option kann der Benutzer allen Incident Management-Meldungen einen Zeitstempel mit Datum und Uhrzeit hinzufügen.
Paging verwenden?	Mit dieser Option wird der Incident Management-Datenbank bei jeder Ticket-Aktualisierung ein neuer Verlaufsdatensatz (eine Seite) hinzugefügt.
Verteiltes Ticketing verwenden?	Mit dieser Option wird die Incident Management-Funktion für das verteilte Ticketing aktiviert. Weitere Informationen finden Sie im <i>Distributed Services Quick Start Guide</i> (Erste Schritte in Distributed Services).
An sekundäre Zuweisungsgruppen verteilen?	Zwar wird mit dieser Option das standardmäßige Verteilungsmuster verfolgt, das beim verteilten Ticketing zum Tragen kommt, die Grundlage bilden jedoch die im Ticket definierten sekundären Zuweisungsgruppen sowie die primäre Zuweisungsgruppe.
Bearbeitungsdauer je Benutzer messen?	Mit dieser Option wird automatisch eine Stoppuhr gestartet, die überwacht, wie lange ein Benutzer einen Datensatz gesperrt hat.
Verkn. für duplizierte Tickets kopieren?	Bei Verwendung dieser Option werden beim Duplizieren eines Tickets die Verknüpfungen zu anderen Datensätzen kopiert.
Aktivitätsdatensätze verwenden?	Mit dieser Option können Sie bestimmen, ob Aktivitätsdatensätze für Textaktualisierungen am Ticket verwendet werden.
Standardkategorie	Der Benutzer kann die Kategorie eines Incident-Tickets festlegen, das über einen Gerätedatensatz (Inventory Management) geöffnet wurde und keine Kategorie aufweist. Weitere Informationen finden Sie unter Hinzufügen einer neuen Kategorie auf Seite 101.
Max. Ausfallzeit-Intervall	Der Benutzer kann die Anzahl der Tage begrenzen, für die eine Verfügbarkeitsberechnung vorgenommen werden kann. Die Standardeinstellung ist 30 Tage.

Feld	Beschreibung
Zuweisen der Incident-Nr. verzögern?	<p>Mit dieser Option wird die Zuordnung einer Incident-ID für ein Incident-Ticket so lange verzögert, bis Sie im Ausgangsformular für Incident-Tickets auf die Schaltfläche Neu klicken.</p> <p>Hinweis: Wird dieses Feld auf true eingestellt, gibt es keine eindeutige ID, um einen Anhang mit der Datei zu verknüpfen. Anhänge können nicht gespeichert werden, wenn Sie ein Ticket öffnen, sondern erst, wenn eine Aktualisierung der Datei gespeichert wird, nachdem die eindeutige ID zugewiesen wurde.</p>
Vollständigen Bearbeiter-Namen verwenden?	Statt des Anmeldenamens des Benutzers wird der Name im Feld Voller Name verwendet, wenn Tickets (z. B. beim Öffnen oder Aktualisieren) mit einem Zeitstempel versehen werden.
Status-Änderungen im HG verarbeiten?	Stoppuhren für Statusänderungen werden im Hintergrund gestartet und angehalten. Diese Funktion erhöht die Effizienz der Windows-Benutzeroberfläche.
Lösungskandidaten autom. übertr.?	Die Lösungen eines Incident-Tickets werden automatisch an die allgemeine Wissensdatenbank übertragen, wenn das Kontrollkästchen Kandidat für Lösung für das Ticket aktiviert ist. Weitere Informationen finden Sie im Handbuch <i>Database Management and Administration</i> (Datenbankmanagement und -verwaltung).
Status „Gelöst“ verwenden?	Mit dieser Option wird der Abschluss in zwei Schritten in Incident Management aktiviert.
Änderungen in Journaleinträgen aufzeichnen?	<p>Alle im Register Aktionen eingegebenen Daten werden als nicht löschbaren Teil des Datensatzes gespeichert.</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Aktuellste bis älteste: Alle Änderungen am Datensatz werden in chronologischer Reihenfolge aufgelistet, wobei der aktuellste Datensatz zuerst aufgeführt wird. ■ Älteste bis aktuellste: Alle Änderungen am Datensatz werden in chronologischer Reihenfolge aufgelistet, wobei der älteste Datensatz zuerst aufgeführt wird.

- 4 Klicken Sie auf **Speichern** oder auf **OK** oder drücken Sie **F2**, um die Änderungen zu speichern. Wenn Sie den standardmäßigen Umgebungsdatensatz modifizieren, können Sie keinen neuen Umgebungsdatensatz hinzufügen. Sie kehren automatisch zum Formular **Incident Management Sicherheitsverwaltungs-Dienstprogramm** oder **Basisursachen-Analyse Sicherheitsverwaltungs-Dienstprogramm** zurück.

Statusmeldungen, Alerts und Eskalation

Der Status eines Incident-Tickets richtet sich nach der Alert-Stufe des Tickets. Wenn ein Incident-Ticket nicht innerhalb des angegebenen Zeitraums aktualisiert wird, sendet das System automatisch eine Alert-Meldung bezüglich des nicht gelösten Tickets. Die Weiterleitung eines Incident-Tickets durch die verschiedenen Alert-Stufen wird als Eskalation bezeichnet. Die Alert-Stufen werden im Feld **Status** der Incident-Formulare angezeigt.

ServiceCenter unterstützt vier *Alert-Stufen*:

- Alert-Stufe 1
- Alert-Stufe 2
- Alert-Stufe 3
- Deadline-Alert

Warnungen werden je nach den in einem Kategorieeintrag bestimmten Zeitintervallen ausgelöst. Sie werden in einem schreibgeschützten Eskalations-Formular angezeigt. Bei Erreichen einer Alert-Stufe wird die betreffende Zuweisungsgruppe benachrichtigt. Wenn ein Incident beispielsweise nicht nach einem Deadline-Alert gelöst wird, kann das Incident-Ticket an eine Zuweisungsgruppe mit einem Manager weitergeleitet werden.

Ein Incident-Ticket erreicht die jeweiligen Alert-Stufen, wenn das Incident-Ticket nach dem festgelegten Zeitraum nicht aktualisiert wurde. Ist dieses Zeitintervall verstrichen, geht es in die nächste Alert-Stufe über. In jedem Kategoriedatensatz wird für jede Alert-Stufe ein Zeitintervall angegeben. Dieses Intervall kann je nach Priorität des Tickets angepasst werden. Weitere Informationen finden Sie unter [Register „Alerts“](#) auf Seite 99 und [Gewichtungsgrade](#) auf Seite 129.

Bei Erreichen der jeweiligen Alert-Stufe benachrichtigt ServiceCenter automatisch die Benutzer entsprechend oder leitet das Ticket je nach Kategoriedefinition weiter. Der Kategoriedatensatz enthält außerdem Kennzeichen, die das System anweisen, bestimmte Benutzer zu benachrichtigen.

In der folgenden Liste werden die verschiedenen Benutzer beschrieben, die benachrichtigt werden können.

- alle Kontaktpersonen in der aktuellen Kontaktliste der Zuweisungsgruppe (mit Ausnahme des Managers).
- der Benutzer, der das Ticket geöffnet hat.
- die aktuelle Hauptkontaktperson der Besitzergruppe.
- der aktuelle Manager der Zuweisungsgruppe.
- der aktuelle Manager der Besitzergruppe.
- der Service-Manager und der leitende Kundenbetreuer der im Ticket angegebenen Firma und Abteilung.

Die Alerts der Alert-Stufen 1, 2 und 3 werden bei jeder Ticket-Aktualisierung zurückgesetzt. Für den Deadline-Alert wird nach dem Öffnen des Tickets stets ein Zeitintervall definiert. Nachfolgende Ticket-Aktualisierungen wirken sich nicht auf diesen Alert aus.

Alerts und Kalender

Die Uhren zur Verwaltung von Alerts müssen keine 24 Stunden ausgeführt werden. Wenn die Mitarbeiter beispielsweise von 9:00 bis 17:00 Uhr arbeiten, können die Alert-Uhren so eingestellt werden, dass sie nur während dieser Stunden ausgeführt werden. Standardmäßig werden alle Alert-Uhren 24 Stunden am Tag, sieben Tage in der Woche ausgeführt. Wenn Sie jedoch einen Verfügbarkeitskalender für den Kalender der Deadline-Alert-Gruppe eines Problem-Tickets auswählen, werden die Alert-Uhren für dieses Ticket nur während der im zugeordneten Kalender definierten Pflichtstunden ausgeführt.

Was bedeutet Eskalation?

Als Eskalation wird die zunehmende Priorität eines Incident-Tickets bezeichnet. Die Eskalation erfolgt automatisch mit Hilfe von Alerts und erhöht sich mit jeder neuen Alert-Stufe:

- Alert-Stufe 1 zu Alert-Stufe 2
- Alert-Stufe 2 zu Alert-Stufe 3
- Alert-Stufe 3 zu DEADLINE-ALERT

Bei Erreichen jeder neuen Alert-Stufe leitet ServiceCenter das Incident-Ticket an die nächste Zuweisungsgruppe weiter. Die Zuweisungsgruppen werden vom ServiceCenter-Systemverwalter definiert.

Hinweis: Wenn ein Incident-Ticket in Alert-Stufe 1, 2 oder 3 aktualisiert wird, erhält es den Status **Aktualisiert**. Bei der nächsten automatischen Eskalation erreicht das Ticket wieder die Alert-Stufe 1. Sobald das Ticket den DEADLINE-ALERT erreicht, verbleibt es in der DEADLINE-ALERT-Stufe, ganz gleich, wie oft es eskaliert wird.

Das Intervall zwischen den Alerts wird in den Kategoriedatensätzen festgelegt und kann durch die festgelegte Priorität des Tickets beeinflusst werden.

Gewichtungsgrade

Die Gewichtung eines Tickets gibt Aufschluss über die Dringlichkeit der Problembhebung. Sie wird benutzerseitig beim Öffnen von Incident-Tickets Geben Sie die Gewichtung im Feld **Gewichtung** im Ausgangsformular des Incident-Tickets an:

- 1 - Kritisch
- 2 - Dringend
- 3 - Normal
- 4 - Niedrig
- 5 - Sehr niedrig

Gewichtungen können je nach Auswirkung eines Incident-spezifischen Problems auf Benutzer und nach Ticketkategorie festgelegt werden. Ein Incident-spezifisches Problem mit einer Hardware-Komponente, aufgrund dessen eine gesamte Benutzergruppe ausfallen könnte, wäre z. B. als kritisch einzustufen. Dagegen wäre der Incident eines Benutzers, wie die Farben auf dem Bildschirm angepasst werden können, weniger kritisch.

Die Gewichtung eines Incident-Tickets kann während der Aktualisierung des Tickets vom Benutzer geändert werden. Die Eskalation durch die verschiedenen Warnstufen wirkt sich nicht automatisch auf die zugeordnete Gewichtung aus.

Das zweistufige Abschlussverfahren

Sie können ein Ticket in zwei Schritten schließen:

- *Lösen des Tickets* auf Seite 133
- *Deaktivieren des Tickets* auf Seite 135

Ein Ticket gilt als gelöst, wenn der Techniker die Bearbeitung abgeschlossen hat und mit dem Schließen beginnt. Ein Ticket wird deaktiviert, wenn der Helpdesk das Ticket nach Verständigung des Kunden vollständig schließt und die Ergebnisse bestätigt.

Allgemeine Informationen

Hinsichtlich des Schließens von Tickets sind folgende Aspekte zu beachten:

- Gelöste Tickets werden in Abfragen als aktive Tickets (Flag=true) angezeigt, da sie weiter bearbeitet werden müssen.
- Alerts werden nicht für gelöste oder deaktivierte Tickets bearbeitet.
- Die Option zum Lösen von Tickets steht für Tickets zur Verfügung, die nicht geschlossen sind.
- Die Schließoption (Deaktivierung) steht bei gelösten Tickets zur Verfügung. Sie können aber auch beliebige Tickets direkt vom anfänglichen Incident-Bildschirm aus deaktivieren.
- Sowohl gelöste als auch geschlossene Tickets können erneut geöffnet werden.

Konfigurieren des zweistufigen Abschlussverfahrens

Um die Funktion für das zweistufige Abschlussverfahren zu aktivieren, wählen Sie die entsprechende Option im Umgebungsdatensatz aus und ermöglichen den betreffenden Benutzern die Ausführung der einzelnen Schritte.

So aktivieren Sie die Funktion für das zweistufige Abschlussverfahren:

- 1 Klicken Sie im ServiceCenter-Startmenü auf **Incident Management**. Klicken Sie auf **Sicherheitsdateien**. Klicken Sie auf das Register **Umgebung**. Abbildung 4-24 auf Seite 131 zeigt das Umgebungsprofil Incident Management.

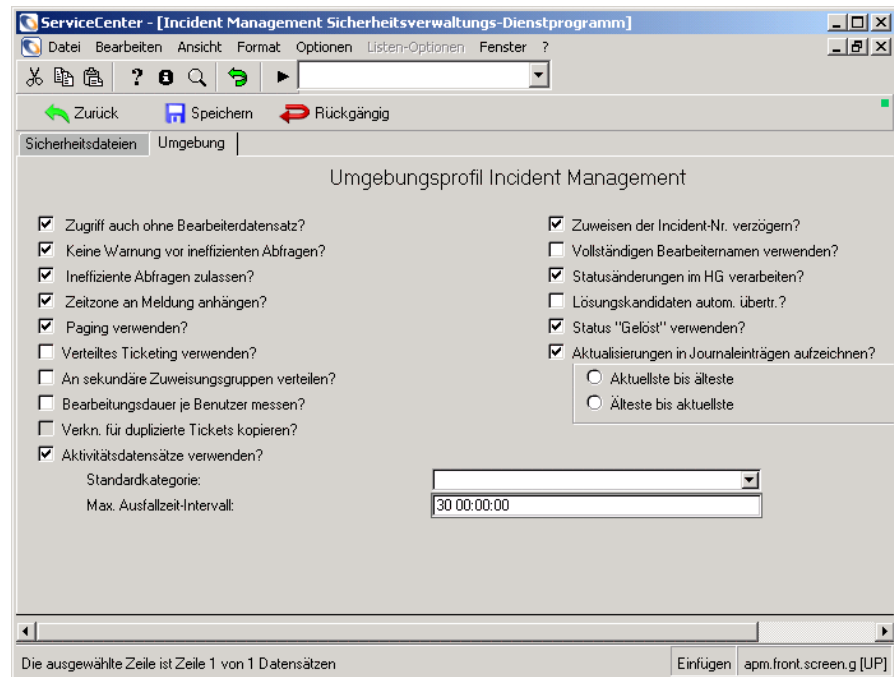


Abbildung 4-24: Incident Management Sicherheitsverwaltungs-Dienstprogramm: Register „Umgebung“

- 2 Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Status Gelöst verwenden**.
- 3 Klicken Sie auf **Speichern**.

So legen Sie **Benutzerberechtigungen für das zweistufige Abschlussverfahren fest**:

- 1 Klicken Sie im ServiceCenter-Startmenü auf **Incident Management**. Klicken Sie auf **Sicherheitsdateien**. Das Incident Management Sicherheitsverwaltungs-Dienstprogramm wird angezeigt.



- 2 Klicken Sie im Abschnitt **Incident-Profile** auf **Suchen/Hinzuf.**.
Abbildung 4-25 zeigt das Formular für das Sicherheitsprofil.

Abbildung 4-25: Formular für das Incident Management-Sicherheitsprofil

- 3 Geben Sie den Namen des Profils im Textfeld **Profilname** ein.
- 4 Klicken Sie auf **OK**. Der Profildatensatz wird angezeigt.
- 5 Markieren Sie das Kontrollkästchen **Schließen**, damit der Benutzer bzw. die Gruppe Tickets lösen kann.
- 6 Markieren Sie das Kontrollkästchen **Deaktivieren**, damit der Benutzer bzw. die Gruppe Tickets deaktivieren kann.
- 7 Klicken Sie auf **OK** oder **Speichern**, um die Änderungen am Profil zu speichern.
- 8 Starten Sie den Client nach der Aktualisierung eines Profildatensatzes neu, damit die Änderungen wirksam werden.

Lösen des Tickets

Ein Ticket gilt als gelöst, wenn der Techniker die Bearbeitung abgeschlossen hat und mit dem Schließen beginnt.

So lösen Sie ein Ticket:

- 1 Zeigen Sie ein offenes Incident-Ticket an.

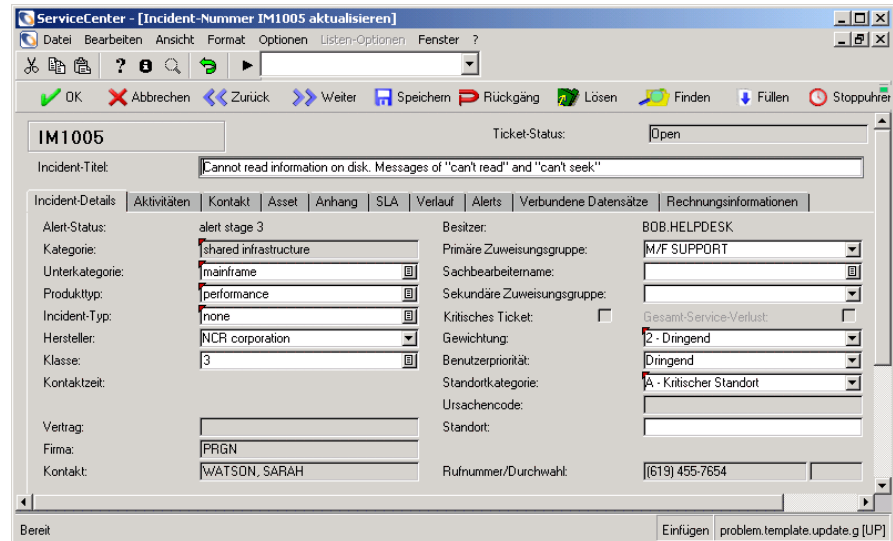


Abbildung 4-26: Incident-Ticket

- 2 Klicken Sie im Menü **Optionen** auf **Lösung suchen**. Eine Liste potenzieller Lösungen aus der Wissensdatenbank wird angezeigt. Wenn das Ticket durch eine der Lösungen gelöst werden kann, wählen Sie sie aus und wählen Sie anschließend **Lösung verwenden** im Menü **Optionen** aus.
- 3 Wenn keine Lösung das Problem beheben kann, klicken Sie auf **Zurück**. Es wird ein Dialogfeld mit der Frage angezeigt, ob Sie die Suche beenden haben. Klicken Sie auf **Nein**.

Das Wissensdatenbank-Formular wird angezeigt und zeigt die Beschreibung Ihres Problems an. Der Cursor befindet sich im Feld Wissensbereich für Suche auswählen.

- 4 Ändern Sie die Suchkriterien im Feld **Was möchten Sie wissen** oder ändern Sie einen oder mehrere Filter, um die Suche zu modifizieren.

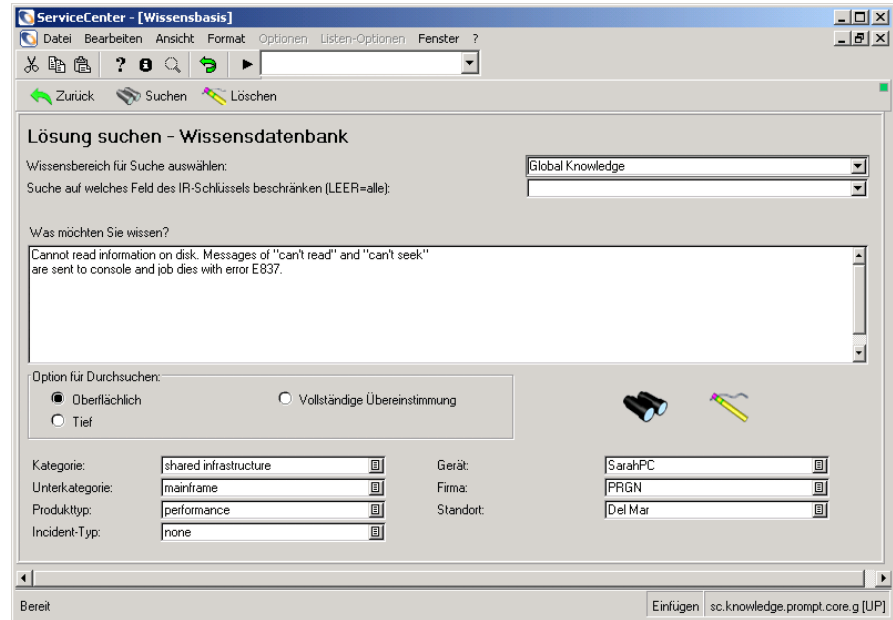
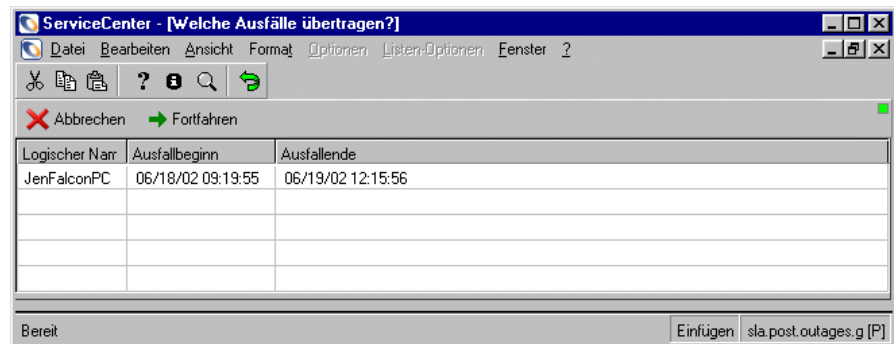


Abbildung 4-27: Aufzeichnen einer Lösung für ein Incident-Ticket


- 5 Klicken Sie auf **Suchen**.
- 6 Wenn das Ticket durch eine der Lösungen gelöst werden kann, wählen Sie sie aus und wählen Sie anschließend **Lösung verwenden** im Menü **Optionen** aus. Durch die Auswahl von **Lösung verwenden** werden zwei Dinge bewirkt. Dem Helpdesk-Techniker wird es ermöglicht, eine bereits bekannte Lösung zu verwenden, und es wird ein Vorgang begonnen, bei dem die Wissensdatenbank von der verwendeten Lösung lernt. Weitere Informationen finden Sie im *Benutzerhandbuch*.

- 7 Klicken Sie auf **Speichern**, um das Ticket zu lösen. Wenn der Verwalter das SLM-Modul aktiviert und für die Übertragung von Ausfällen konfiguriert hat, wird eine Ausfallliste angezeigt. So legen Sie fest, dass Ausfälle nicht automatisch übertragen werden und dass das Formular zur Übertragung von Ausfällen angezeigt wird:
 - a Klicken Sie im ServiceCenter-Startmenü auf **Service Level Management**.
 - b Wählen Sie **Modul konfigurieren**.
 - c Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Ausfälle automatisch übertragen**.
 - d Wenn das Kontrollkästchen **Ausfälle automatisch übertragen** deaktiviert ist, können Sie Ausfälle beim Lösen eines Tickets manuell übertragen.



Logischer Name	Ausfallbeginn	Ausfallende
JenFalconPC	06/18/02 09:19:55	06/19/02 12:15:56

Abbildung 4-28: Ausfallliste

- 8 Klicken Sie auf **Fortfahren**. Das System zeigt das Incident-Ticket wieder an. In der Statusleiste wird die folgende Meldung angezeigt: *Incident eindeutige ID des Incidents wurde durch Benutzer-Name gelöst*.
- 9  In der Schaltflächenleiste wird die Schaltfläche **Neu öffnen** angezeigt. Klicken Sie auf **Neu Öffnen**, wenn Sie das Ticket erneut öffnen möchten.

Deaktivieren des Tickets

Ein Ticket wird deaktiviert, wenn der Helpdesk das Ticket nach Verständigung des Kunden geschlossen hat.

So deaktivieren Sie ein Ticket:

- 1 Öffnen Sie ein gelöstes Ticket. Abbildung 4-29 zeigt ein gelöstes Ticket.

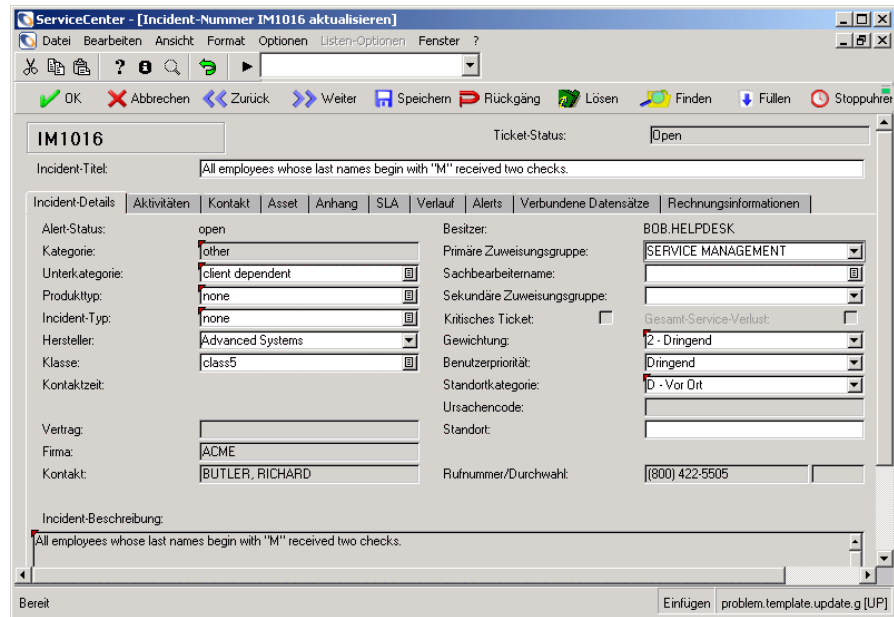


Abbildung 4-29: Deaktivieren eines Incident-Tickets

- 2 Geben Sie weitere lösungsspezifische Informationen in das Feld **Lösung** ein.
- 3 Klicken Sie auf **Schließen**, um das Ticket zu schließen. Wenn das zu schließende Ticket mit offenen Anfragen verbunden ist, werden Sie in einer Meldung gefragt, ob diese Anfragen auch geschlossen werden sollen.
- 4 Klicken Sie auf **Ja**, um die verknüpften Anfragen zu schließen. Das Incident-Ticket wird wieder angezeigt und die Statusleiste enthält folgende Meldung: Incident *eindeutige ID des Tickets* wurde durch *Bearbeiter* abgeschlossen. Vorhandene verbundene Anfragen werden ebenfalls geschlossen. Das Feld **Ticket-Status** zeigt jetzt an, dass das Ticket geschlossen ist.

Aufrufen anderer Dienstprogramme

Das Register **Werkzeuge** im Menü **Incident Management** bietet Zugriff auf die folgenden Incident Management-Dienstprogramme:

- *Zurücksetzen von Ausfallzeiten* auf Seite 138
- *Erzeugen/Aktualisieren einer Übersicht* auf Seite 139
- *Ausfallzeit* auf Seite 143
- *Übersichts-Link* auf Seite 144
- *Wahrscheinliche Ursache* auf Seite 145
- *Unterkategorie* auf Seite 145
- *Incident-Typ* auf Seite 146
- *Produkttyp* auf Seite 147

Abbildung 4-30 zeigt die Auswahlmöglichkeiten im Register **Werkzeuge**.

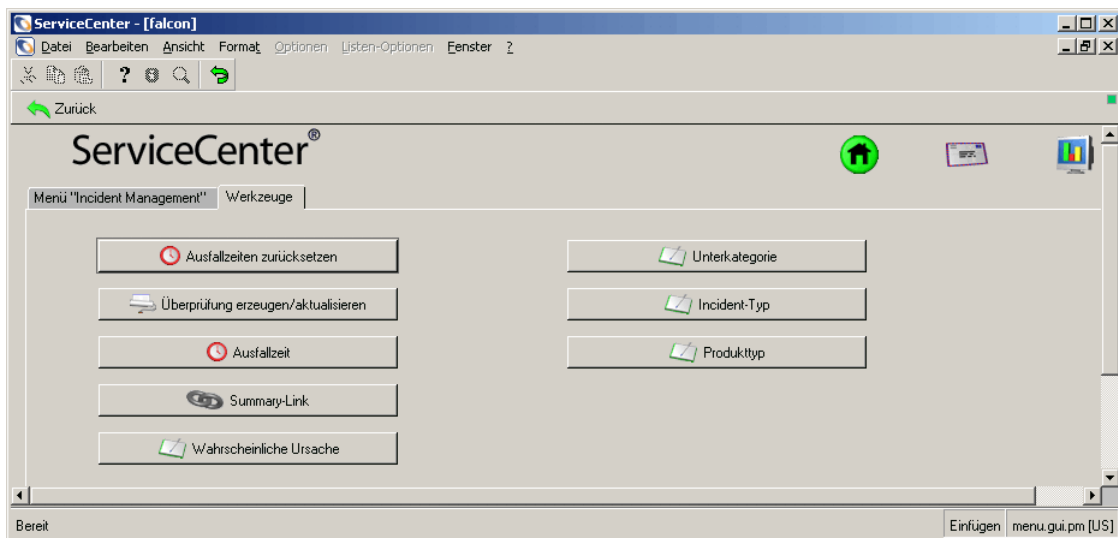


Abbildung 4-30: Menü „Incident Management“: Register „Werkzeuge“

Zurücksetzen von Ausfallzeiten

Mit der Option **Ausfallzeiten zurücksetzen** können Sie die Ausfalldatensätze von Incident Management für Geräte zurücksetzen.

So setzen Sie die Ausfallzeiten zurück:

- 1 Klicken Sie im ServiceCenter-Startmenü auf **Incident Management**. Klicken Sie auf das Register **Werkzeuge**. Klicken Sie auf **Ausfallzeiten zurücksetzen**. Abbildung 4-31 zeigt das Formular **Verfügbarkeitsinformation löschen**.

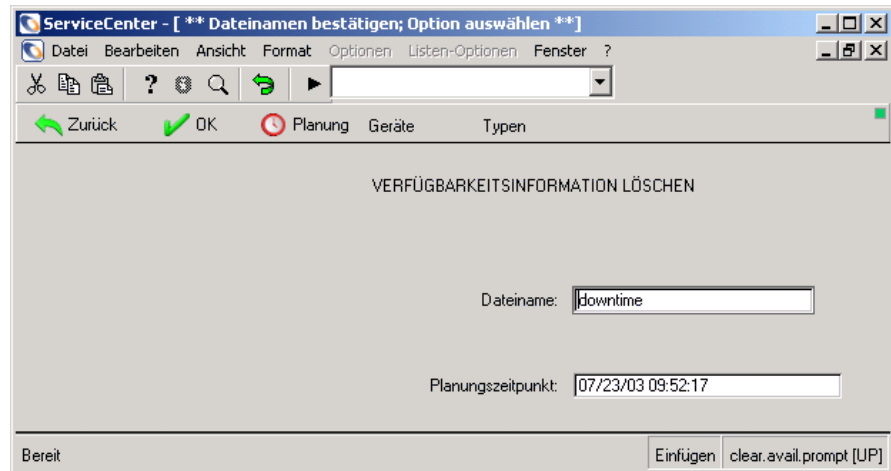


Abbildung 4-31: Zurücksetzen von Ausfalldatensätzen für ein Gerät

- 2 Klicken Sie auf **Planung**, um einen Zeitpunkt festzulegen, zu dem die Ausfallzeiten zurückgesetzt werden.
- 3 Klicken Sie auf **Geräte**, um eine Liste der Geräte hinzuzufügen, deren Ausfallzeiten zurückgesetzt werden sollen. Klicken Sie auf **Typen**, um eine Liste der Gerätetypen anzulegen, deren Ausfallzeiten zurückgesetzt werden können. Abbildung 4-32 auf Seite 139 zeigt die Listen der logischen Namen und der Gerätetypen.

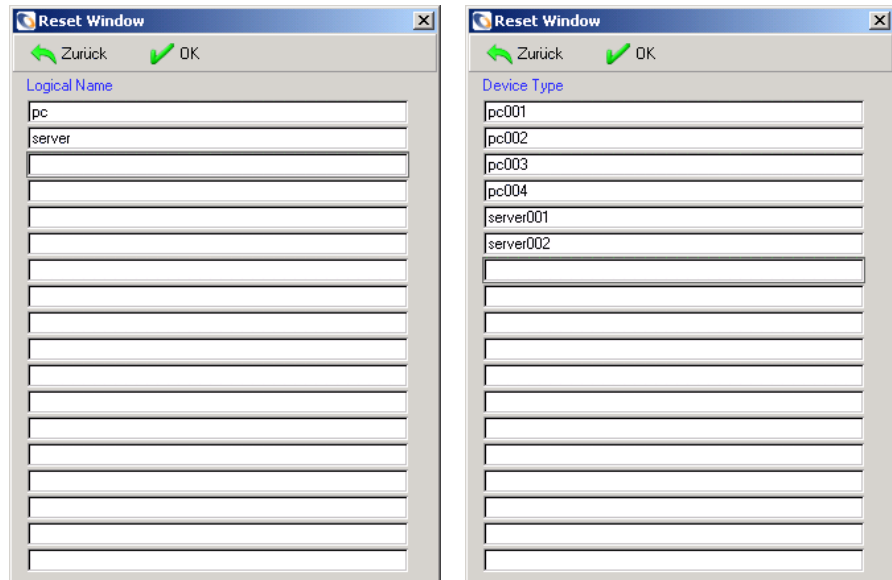


Abbildung 4-32: Listen der Gerätetypen und logischen Namen

- 4 Klicken Sie auf **OK**, um die angegebenen Ausfallparameter zu übernehmen, oder auf **Zurück**, um das Formular auszublenden, ohne die Ausfalldatensätze zurückzusetzen.

Erzeugen/Aktualisieren einer Übersicht

Ein Incident-Übersichts (`probsummary`)-Datensatz enthält alle Informationen über ein Incident-Ticket, einschließlich der bisherigen Aktualisierungen. Wenn Sie die Incident-Übersichtsdatei nicht mehr auffinden, können Sie anhand der Incident-Ticket (`problem`)-Datei eine neue anlegen. Mit der Funktion **Übersicht erzeugen/aktualisieren** können Sie einen Übersichtsdatensatz für Incident-Tickets erstellen, die in einem angegebenen Bereich von Ticketnummern enthalten sind.

Um Fehler bei der Erstellung der Übersicht zu vermeiden, müssen die beiden Verknüpfungsdatsätze `build.problem.summary` und `build.problem.convert` identisch sein. Die Verknüpfungen im Datensatz `build.problem.convert` werden nur beim Erzeugen/Aktualisieren einer Übersicht verwendet. Die Verknüpfungen im Datensatz `build.problem.summary` definieren die Felder, die bei jeder Aktualisierung eines Incident-Tickets aus `problem` in `probsummary` zu kopieren sind.

Wenn die Verknüpfungen in `build.problem.convert` nicht richtig definiert sind, fehlen bestimmte Informationen im neuen `probsummary`-Datensatz, die normalerweise bei Aktualisierungen von Incident-Tickets verfügbar sind. Vergewissern Sie sich daher vor der Verwendung der Funktion **Übersicht erzeugen/aktualisieren**, dass die Datei `build.prob.convert` mit der Datei `build.prob.summary` übereinstimmt. Kopieren Sie hierzu `build.prob.summary` in `build.prob.convert`.

So berichtigen Sie die Datei „`build.prob.convert`“:

- 1 Klicken Sie im ServiceCenter-Startmenü auf **Incident Management**. Klicken Sie auf das Register **Werkzeuge**. Klicken Sie auf **Übersichts-Link**. In Abbildung 4-33 ist das Formular für die Verknüpfungsdatei dargestellt.
- 2 Geben Sie `build.p` im Textfeld **Name** ein.
- 3 Klicken Sie auf **Suchen**. Eine Datensatzliste wird angezeigt (siehe Abbildung 4-33).

Abbildung 4-33: Formular „Verknüpfungsdatei“

- 4 Doppelklicken Sie in der Liste auf den Datensatz `build.problem.summary`.

- 5 Die daraufhin geöffnete Verknüpfungsliste enthält die Datensätze **build.problem.summary** und **build.problem.convert**. Abbildung 4-34 zeigt die Verknüpfungsliste.

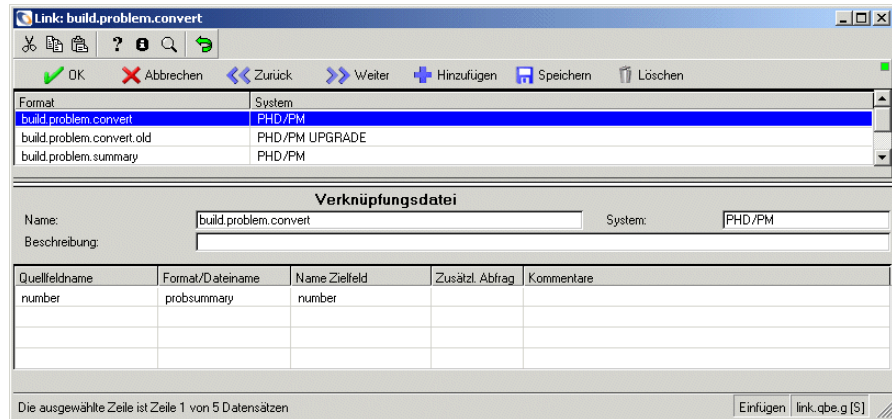




Abbildung 4-34: Verknüpfungsdatei „build.problem.convert“

- 6 Klicken Sie auf **build.problem.convert**. Der Verknüpfungsdatensatz für **build.problem.convert** wird angezeigt.
-  7 Klicken Sie auf **Löschen**.
- 8 Sie werden in einer Meldung gefragt, ob diese Verknüpfung gelöscht werden soll. Klicken Sie auf **Ja**. Sie kehren zur Verknüpfungsverwaltungsdatei zurück.
- 9 Klicken Sie auf **build.problem.summary**.
- 10 Ersetzen Sie **build.problem.summary** im Textfeld **Name** durch **build.problem.convert**.
-  11 Klicken Sie auf **Hinzufügen**
- 12 Klicken Sie auf **OK**, um zur Verknüpfungsliste zurückzukehren.
- 13 Um zu überprüfen, ob die Datei kopiert wurde, geben Sie **build.p** im Textfeld **Name** ein.
- 14 Klicken Sie auf **Suchen**.
- 15 Die in Abbildung 4-34 dargestellten Datensätze **build.problem.summary** und **build.problem.convert** müssen angezeigt werden. Ist dies der Fall, fahren Sie mit dem Erzeugen/Aktualisieren fort.

So erzeugen/aktualisieren Sie eine Übersicht:

- 1 Klicken Sie im ServiceCenter-Startmenü auf **Incident Management**. Klicken Sie auf das Register **Werkzeuge**. Klicken Sie auf **Übersicht erzeugen/aktualisieren**. Abbildung 4-31 zeigt das Formular **Verfügbarkeitsinformation löschen**.
- 2 Abbildung 4-35 zeigt den Dialog, in dem Sie einen Nummernbereich für Incident-Datensätze angeben können.



Abbildung 4-35: Formular „Problemübersichtsdatensätze erstellen“

- 3 Geben Sie den Nummernbereich der Incident-Tickets für die Erstellung einer neuen Übersicht ein.

- 4 Führen Sie eine der folgenden Aktionen durch:
 - Klicken Sie auf **Jetzt ausführen**, um die Übersicht zu erstellen.
 - Klicken Sie auf **Planung**. Abbildung 4-36 zeigt das Dialogfeld **Problemkonvertierung planen**, in dem Sie ein zukünftiges Datum und eine Uhrzeit für die Erstellung angeben.

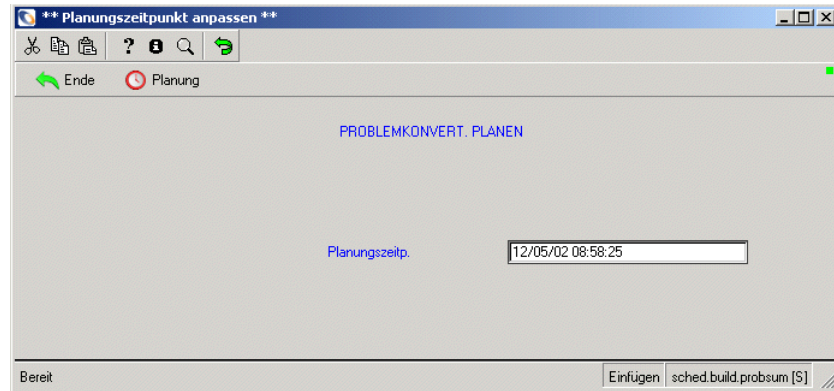


Abbildung 4-36: Formular „Problemkonvertierung planen“

- 5 Geben Sie eine Uhrzeit und ein Datum (tt/mm/jj hh:mm:ss) für die Erstellung ein.
- 6 Klicken Sie auf **Planung**, um die Zeit festzulegen. Sie kehren zum Incident Management-Register **Werkzeuge** zurück.

Alternatives Verfahren

Die Funktionen **Ausfallzeit**, **Übersichts-Link** und **Wahrscheinliche Ursache** können auch über das Incident Management Sicherheitsverwaltungs-Dienstprogramm aufgerufen werden.

- 1 Klicken Sie im ServiceCenter-Startmenü auf **Incident Management**. Klicken Sie auf **Sicherheitsdateien**.
- 2 Klicken Sie auf **Ausfallzeit**, **Übersichts-Link** oder **Wahrscheinliche Ursache**.

Ausfallzeit

- 1 Klicken Sie im ServiceCenter-Startmenü auf **Incident Management**.
- 2 Klicken Sie auf das Register **Werkzeuge**.
- 3 Klicken Sie auf **Ausfallzeit**. Abbildung 4-37 auf Seite 144 zeigt das Formular **Ausfallzeit**.

- 4 Klicken Sie auf **Füllen**, um eine Liste der logischen Namen anzuzeigen, die zur Auswahl zur Verfügung stehen.

Abbildung 4-37: Ausfallzeit

Weitere Informationen finden Sie im *ServiceCenter-Benutzerhandbuch*.

Übersichts-Link

- 1 Klicken Sie im ServiceCenter-Startmenü auf **Incident Management**.
- 2 Klicken Sie auf das Register **Werkzeuge**.
- 3 Klicken Sie auf **Übersichts-Link**.

Weitere Informationen finden Sie unter *Übersichts-Link* auf Seite 144.

Wahrscheinliche Ursache

- 1 Klicken Sie im ServiceCenter-Startmenü auf **Incident Management**.
- 2 Klicken Sie auf das Register **Werkzeuge**.
- 3 Klicken Sie auf **Wahrscheinliche Ursache**. Abbildung 4-38 zeigt das Formular **Wahrscheinliche Ursache**.

Abbildung 4-38: Formular „Wahrscheinliche Ursache“

Weitere Informationen finden Sie unter *Wahrscheinliche Ursache* auf Seite 113 und im Kapitel *Service Management* des *ServiceCenter-Benutzerhandbuchs*.

Unterkategorie

- 1 Klicken Sie im ServiceCenter-Startmenü auf **Incident Management**.
- 2 Klicken Sie auf das Register **Werkzeuge**.
- 3 Klicken Sie auf **Unterkategorie**.

- 4 Abbildung 4-39 zeigt das Formular **Unterkategorie**. Klicken Sie auf **Suchen**, um eine Liste der Unterkategorien und Kategorien anzuzeigen, die zur Auswahl zur Verfügung stehen.

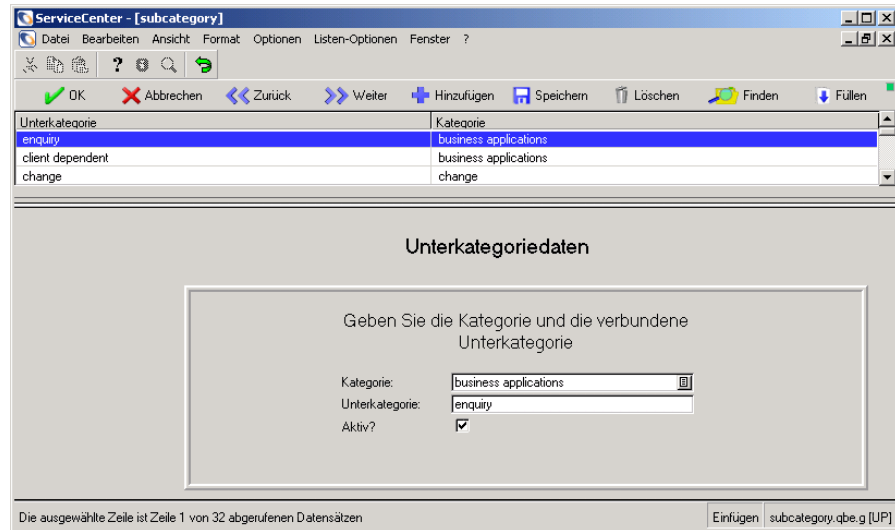


Abbildung 4-39: Unterkategoriedaten

Weitere Informationen finden Sie im Kapitel *Service Management* des *ServiceCenter-Benutzerhandbuchs*.

Incident-Typ

- 1 Klicken Sie im ServiceCenter-Startmenü auf **Incident Management**.
- 2 Klicken Sie auf das Register **Werkzeuge**.
- 3 Klicken Sie auf **Incident-Typ**.

- Abbildung 4-40 zeigt das Formular für den Incident-Typ. Klicken Sie auf **Suchen**, um eine Liste der Incident-Typen Namen anzuzeigen, die zur Auswahl zur Verfügung stehen.

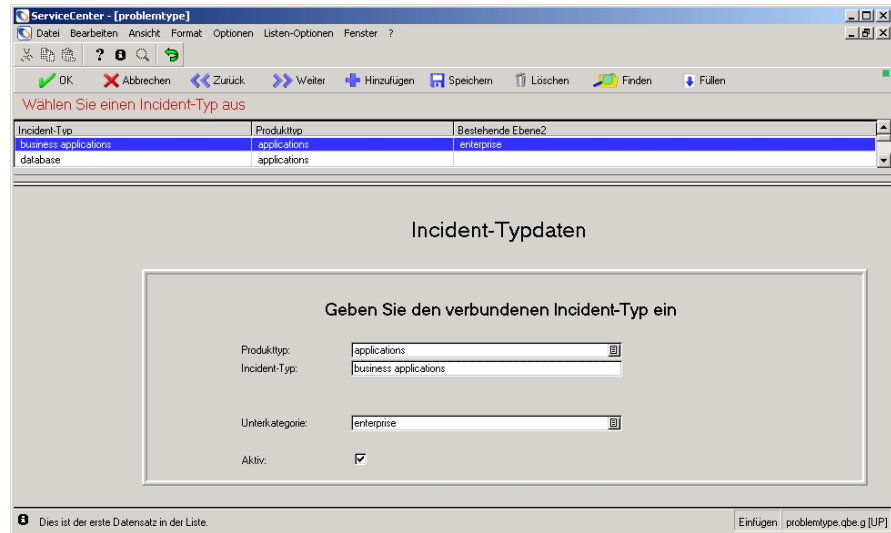


Abbildung 4-40: Unterkategoriedaten

Weitere Informationen finden Sie im Kapitel *Service Management* des *ServiceCenter-Benutzerhandbuchs*.

Produkttyp

- Klicken Sie im ServiceCenter-Startmenü auf **Incident Management**.
- Klicken Sie auf das Register **Werkzeuge**.
- Klicken Sie auf **Produkttyp**.

- 4 Abbildung 4-41 zeigt das Formular **Unterkategorie**. Klicken Sie auf **Suchen**, um eine Liste anzuzeigen. Wählen Sie den Produkttypdatensatz aus, um Daten im Formular einzutragen.

Produkttyp	Kategorie	Unterkategorie
client dependent	business applications	client dependent
client dependent Support Software	business applications	client dependent
enquiry	business applications	enquiry

Produkttypdaten

Geben Sie den verbundenen Produkttyp ein

Kategorie:

Unterkategorie:

Produkttyp:

Gewichtung:

Beschreibung:

Variable1:

Variable2:

Variable3:

Aktiv?

Zuweisung:

Alle

Die ausgewählte Zeile ist Zeile 2 von 32 abgerufenen Datensätzen Einfügen producttype2.qbe.g [UP]

Abbildung 4-41: Produkttyp

Weitere Informationen finden Sie im Kapitel *Service Management* des *ServiceCenter-Benutzerhandbuchs*.

5 Basisursachen-Analyse

KAPITEL

Die Basisursachen-Analyse dient dem Zweck, die Auswirkung von Incidents und Problemen, die durch Fehler in der IT-Infrastruktur verursacht wurden, auf ein Mindestmaß zu beschränken. Sie soll darüber hinaus ein Wiederauftreten dieser Ereignisse und Probleme verhindern. Anhand der Basisursachen-Analyse sind Benutzer in der Lage, einem Ereignis oder Problem auf den Grund zu gehen und Maßnahmen zu ergreifen, die nicht nur die Ursache beseitigen, sondern darüber hinaus auch eine Dauerlösung schaffen. Für Unternehmen bedeutet die Basisursachen-Analyse eine langfristige Zeit- und Kostenersparnis, da sie das Volumen an Ereignissen und Problemen verringert. Sie ermöglicht Benutzern außerdem, eine kurzfristige Alternativlösung zu finden, wenn eine Dauerlösung noch gesucht oder implementiert werden muss bzw. mit einem zu hohen Kosten-, Zeit- oder Ressourcenaufwand verbunden wäre. In diesem Kapitel wird die Verwaltung des ServiceCenter-Moduls Basisursachen-Analyse beschrieben.

Sie erhalten Informationen zu den folgenden Themen:

- *Übersicht über die Basisursachen-Analyse* auf Seite 150
- *Implementierung der Basisursachen-Analyse* auf Seite 151
- *Ablauf der Basisursachen-Analyse* auf Seite 153
- *Aufrufen der Basisursachen-Analyse* auf Seite 154
- *Verwalten der Basisursachen-Analyse* auf Seite 155

- *Warten von Inboxes* auf Seite 168
- *Aufrufen des Makro-Editors* auf Seite 169
- *Zugreifen auf die Wissensdatenbank* auf Seite 170

Informationen zum Erstellen, Aktualisieren und Schließen von Basisursachen-Berichten finden Sie im *Benutzerhandbuch*.

Übersicht über die Basisursachen-Analyse

Die Lösungen in der Basisursachen-Analyse sind dokumentiert und gespeichert, sodass Support-Personal der ersten und zweiten Ebene leicht Zugriff auf die Lösungen hat und diese verwenden kann. Aufgrund der sofortigen Verfügbarkeit einfacher Lösungen kann das Unterstützungspersonal effizienter arbeiten. Je effizienter das Unterstützungspersonal, desto mehr Incidents werden bei der ersten Anfrage gelöst und desto zufriedener ist der Kundenstamm. Basisursachen-Analyse ist die Brücke zwischen Incidents und bekannten Fehlern und deren Lösungen, was es Support-Personal ermöglicht, Anfragen schnell und einfach lösen zu können.

Die Basisursachen-Analyse ermittelt Schwachstellen und Fehler in Schulungen und Begleitdokumenten. Sie zeichnet wiederholt bei Kunden auftretende Fehler auf, für die in Schulungen und Begleitdokumenten Lösungen bereitgestellt werden können. Dadurch werden nicht nur häufig auftretende Fehler, sondern auch die damit verbundenen Anfragen auf ein Mindestmaß beschränkt und die Organisation spart Zeit und Kosten.

Die Basisursachen-Analyse hält Lösungen so fest, dass sie leicht zugänglich sind und in die betreffenden Dokumente und Schulungen integriert werden können. Komplette, einwandfreie Dokumente und Schulungen bieten Unternehmen langfristig eine Zeit- und Kostenersparnis, da sie das Volumen an Ereignissen und Problemen verringern.

Die Basisursachen-Analyse hat also sowohl eine reaktive als auch eine proaktive Wirkung. Sie ist reaktiv, da sie Lösungen für Incident-spezifische Situationen bietet. Sie ist proaktiv, da sie die Identifizierung und Lösung von Problemen und bekannten Fehlern ermöglicht, bevor es zu Incidents kommt. Ein Unternehmen, das im Vorfeld Maßnahmen zur Vermeidung von Incidents ergreift, anstatt diese nur zu beantworten, kann seinen Kunden einen besseren und effizienteren Service bieten. Es stellt damit seine Kunden zufriedener und verringert gleichzeitig den Zeit- und Kostenaufwand.

Die Ziele der Basisursachen-Analyse lassen sich wie folgt zusammenfassen:

- Fehler in der IT-Infrastruktur finden, aufzeichnen, ihren Verlauf verfolgen, Lösungen finden und ein wiederholtes Auftreten verhindern.
- Lösungen aufzeichnen, damit sie schnell und direkt für Unterstützungs-, Schulungs- und Dokumentationspersonal verfügbar sind.
- Schwachstellen in Schulungen und Dokumenten erkennen und die Daten zu ihrer Behebung leicht zugänglich machen.
- Incident-spezifische Probleme rückwirkend lösen.
- Probleme proaktiv zu lösen, bevor sie zu Incidents führen.

In diesem Kapitel verwendete Begriffe

Im vorliegenden Kapitel werden die folgenden Begriffe wiederholt verwendet:

Begriff	Beschreibung
Incident	Eine Anfrage beim Helpdesk, die nicht sofort erledigt werden konnte und für die ein Incident-Ticket ausgestellt wurde.
Problem	Ein Problem kann unter Umständen mit mehreren Incidents verknüpft sein.
Bekannter Fehler	Ein Problem, dessen Basisursache ermittelt wurde und für das eine Dauer- oder Übergangslösung (Umgehung) gefunden wurde.
Basisursache	Die einem Problem bzw. einem oder mehreren Incidents zugrunde liegende Ursache.

Implementierung der Basisursachen-Analyse

Die Basisursachen-Analyse sollte mit oder im Anschluss an Incident Management implementiert werden, da sie sich auf die Daten stützt, die in Incident Management erfasst werden.

Die Qualität der proaktiven Basisursachen-Analyse hängt in erster Linie von einer erfolgreichen Service-Überwachung und den aufgezeichneten Daten ab. Probleme und Incidents müssen von erfahrenen Benutzern identifiziert, aufgezeichnet, in Kategorien eingeordnet, nachgeprüft und diagnostiziert werden.

Für eine erfolgreiche Basisursachen-Analyse müssen die folgenden Bedingungen erfüllt sein:

- Identifizieren und Protokollieren von Incidents und Problemen
- Rückwirkende Analyse der Incidents und Probleme
- Proaktive Analyse der IT-Infrastruktur
- Einbeziehen des Feedbacks von Support-Personal, Entwicklern, Lieferanten, Schulungsleitern usw.
- Eingabe der gefundenen Lösungen

Es ist häufig ratsam, zunächst mit einer reaktiven Analyse von Incidents und Problemen zu beginnen und dann, nach der Zusammentragung von Daten, mit einer proaktiven Analyse der IT-Infrastruktur fortzufahren. Da sich die proaktive Basisursachen-Analyse vorwiegend auf eine bereits implementierte Service-Überwachung und erfasste Daten stützt, ist ihre spätere Ausführung oftmals erfolgreicher.

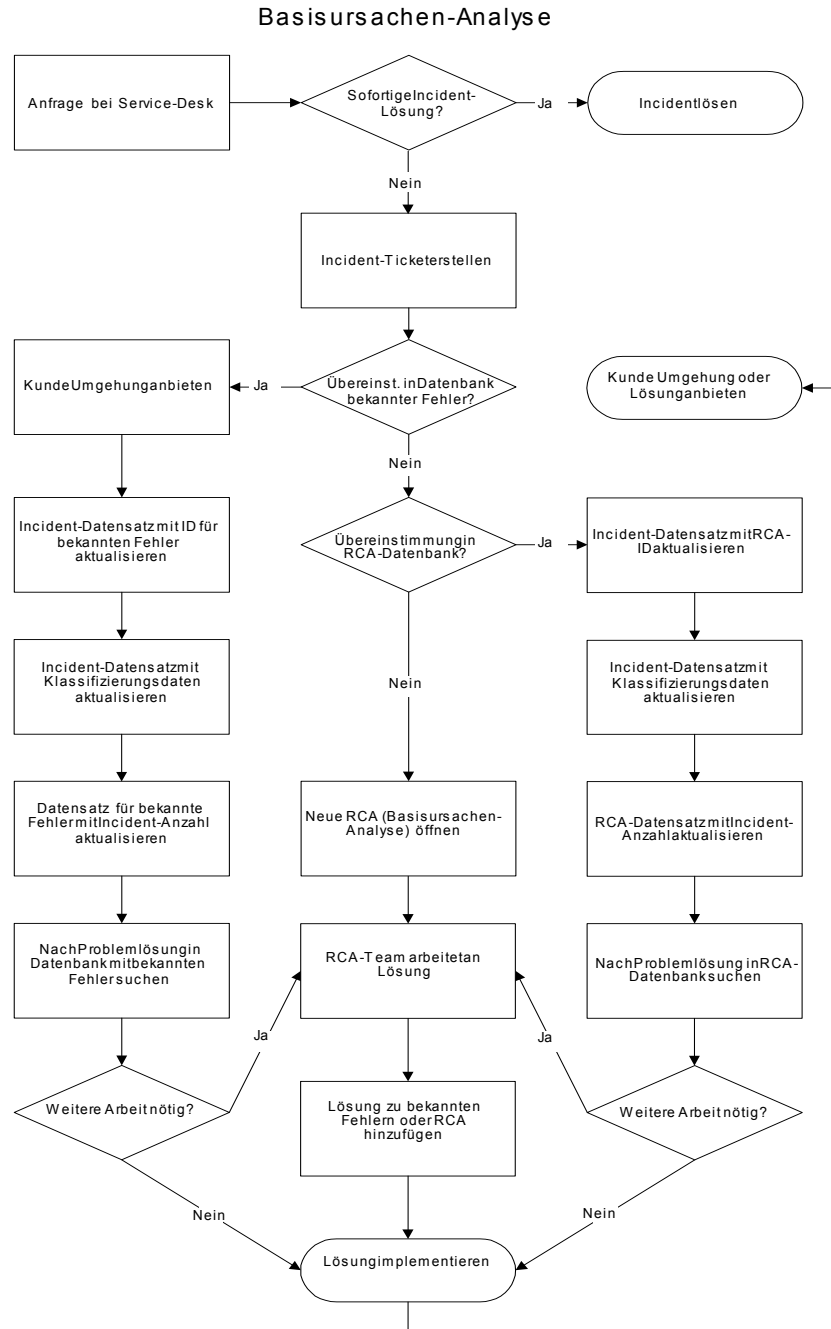
Ein gewisser Konflikt zwischen der Zielsetzung von Incident Management und der Basisursachen-Analyse lässt sich in der Regel nicht vermeiden. Das Hauptziel des Incident Management besteht darin, dass der Kunde schnell wieder arbeiten kann. Dies erfolgt oft über eine Umgehung statt durch eine permanente Lösung. Im Gegensatz dazu zielt die Basisursachen-Analyse darauf ab, die zugrunde liegende Ursache zu ermitteln und eine Dauerlösung zu finden, die künftige Incidents dieser Art ausschließt. Die Basisursachen-Analyse ist also zeitaufwendiger, führt aber langfristig zu einer Leistungsverbesserung.

Benutzer sollten unbedingt die Unterschiede zwischen den beiden Modulen verstehen und sich der Bedeutung jedes Moduls bewusst sein.

Bei der Implementierung der Basisursachen-Analyse muss folgendes beachtet werden:

- Benutzer müssen wissen, wie wichtig Maßnahmen sind, die sowohl zur Lösung von Incidents als auch zur Lösung von Problemen dienen.
- Incident-Datensätze müssen zu Analysezwecken Incident-spezifische Einzelheiten und Verlaufsdaten enthalten.
- Incident-Datensätze müssen mit Basisursachen-Datensätzen verknüpft sein.
- Für Maßnahmen zur Lösung von Incidents und Problemen muss genügend Zeit eingeräumt werden.
- Die Wissensdatenbank muss erstellt und gepflegt werden.

Ablauf der Basisursachen-Analyse



Aufrufen der Basisursachen-Analyse

Sie können die Basisursachen-Analyse für administrative Zwecke über die Schaltfläche **Basisursache-Analyse** im ServiceCenter-Startmenü oder über das Central Administration Utility öffnen.

Mit den Central Administration Utilities kann ein Systemverwalter den Bearbeiterdatensatz für einen Benutzer sowie Kontaktinformationen, Anwendungsprofil-Berechtigungen und das Mandanten-Dienstprogramm öffnen. Auf diese Weise kann der Systemverwalter die Berechtigungen mehrerer Benutzer oder einer Gruppe über die einzelnen Module oder Dienstprogramme steuern und auf diese zugreifen.

Um Profile über die CAU zu verwalten, schlagen Sie im *-Handbuch für Systemverwalter* nach.

So rufen Sie die Basisursachen-Analyse auf:

- 1 Klicken Sie im ServiceCenter-Startmenü auf **Basisursachen-Analyse** oder geben Sie `rca` in der Befehlszeile ein.

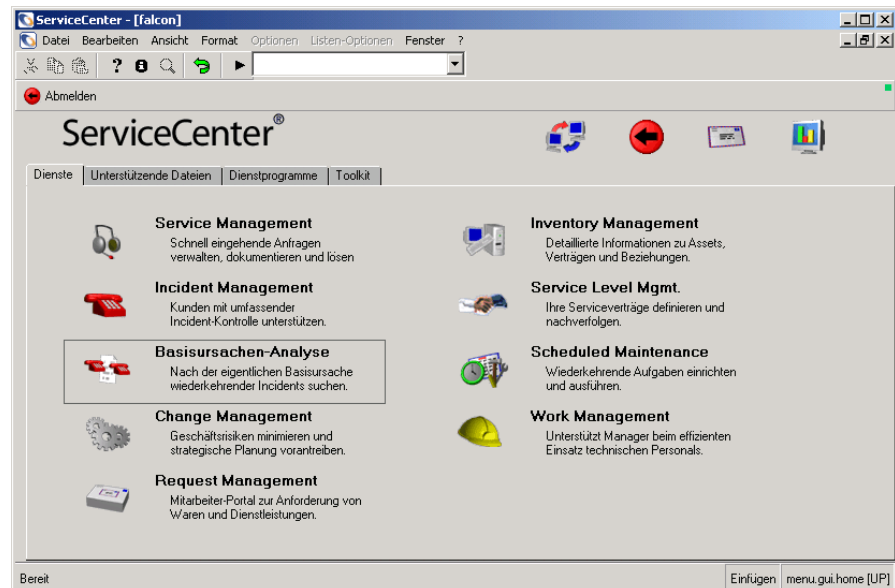


Abbildung 5-1: ServiceCenter-Startmenü

Abbildung 5-2 zeigt das Basisursachen-Menü.

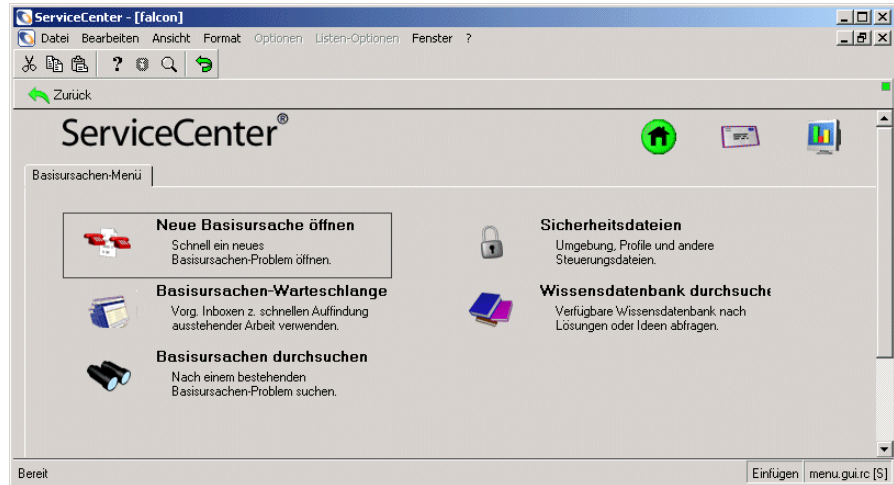


Abbildung 5-2: Basisursachen-Menü

Im Basisursachen-Menü können Sie neue Basisursachen-Datensätze öffnen, vorhandene Datensätze aufrufen, Basisursachen und die Wissensdatenbank durchsuchen sowie das Modul konfigurieren.

Verwalten der Basisursachen-Analyse

In diesem Abschnitt wird die Verwaltung der Basisursachen-Analyse beschrieben. Sie erfahren unter anderem, wie Benutzer und Sicherheitsprofile hinzugefügt, bearbeitet und gelöscht werden und wie dem Viewer bestimmte Anzeigoptionen zugewiesen werden. Der Abschnitt ist in folgende Unterabschnitte unterteilt.

- *Zugreifen auf die Sicherheitsdateien* auf Seite 157
- *Verwalten von Benutzerinformationen* auf Seite 160
- *Bearbeiten von Profilen* auf Seite 42
- *Warten von Inboxes* auf Seite 168
- *Verwalten der Basisursachen-Umgebung* auf Seite 159

Sicherheitsdateien

Die Basisursachen-Analyse weist interne Sicherheitsfunktionen auf, mit denen Sie die Berechtigungen für einzelne Benutzer (Bearbeiter) festlegen können. Bestimmte Benutzer sind beispielsweise nicht berechtigt, die Basisursachen-Analyse zu schließen, während andere Benutzer eine entsprechende Berechtigung besitzen.

Benutzer

Als Benutzer werden alle Personen bezeichnet, die sich bei ServiceCenter anmelden. Für jeden Benutzer muss ein Datensatz mit persönlichen Daten in der `operator`-Datei gespeichert werden. Dieser Datensatz enthält Informationen wie den Benutzernamen, die Adresse, Rufnummern, den Anmeldenamen und das Kennwort für ServiceCenter. In den Bearbeiterdatensätzen von ServiceCenter werden darüber hinaus auch Berechtigungswörter für Benutzer gespeichert. Ein Benutzer kann sich nur bei ServiceCenter anmelden, wenn ein entsprechender Bearbeiterdatensatz für ihn vorhanden ist. Eine vollständige Auflistung der Berechtigungswörter finden Sie im *ServiceCenter-Handbuch für Systemverwalter*.

Profile

Benutzer müssen in ihrem Bearbeiterdatensatz über ein Basisursachen-Analyse-Profil verfügen oder das Standard-Profil verwenden, um auf das Basisursachen-Analyse-Modul zugreifen zu können. Profile reflektieren die Datensätze in der Datei `rcenv`, wo die Berechtigungs- und Privilegedaten für die Basisursachen-Analyse gespeichert werden. Zum Beispiel, ob ein Benutzer Basisursachen-Analysen schließen darf. In Profilen werden auch Informationen gespeichert, die das Erscheinungsbild und die Funktionsweise der Basisursachen-Analyse beeinflussen. In einem Profil kann beispielsweise ein persönliches Abfrageformular für einen bestimmten Benutzer gespeichert werden. Weitere Informationen finden Sie unter [Benutzerprofile](#) auf Seite 21.

Umgebung

Die Basisursachen-Analyse verfügt über einen Umgebungsdatensatz, in dem die Optionen definiert werden, die eine Auswirkung auf die Funktionalität des Basisursachen-Analyse-Moduls für alle Basisursachen-Analyse-Benutzer haben. Der Umgebungsdatensatz enthält z. B. Optionen für Zugriffsberechtigungen.

Zugreifen auf die Sicherheitsdateien

Informationen über den Zugriff auf die Sicherheitsdateien mit Hilfe des Central Administration Utility finden Sie im *Handbuch für Systemverwalter*.

So greifen Sie vom Basisursachen-Menü aus auf die Sicherheitsdateien zu:

- 1 Klicken Sie im ServiceCenter-Startmenü auf **Basisursachen-Analyse**. Das Basisursachen-Menü wird geöffnet.
- 2 Klicken Sie auf **Sicherheitsdateien**. Abbildung 5-3 auf Seite 157 zeigt das Sicherheitsverwaltungs-Dienstprogramm der Basisursachen-Analyse.
- 3 Klicken Sie auf **Zurück**, um zum Basisursachen-Menü zurückzukehren.

Register „Sicherheitsdateien“

Sicherheitsoptionen werden im Register **Sicherheitsdateien** ausgewählt (siehe Abbildung 5-3).

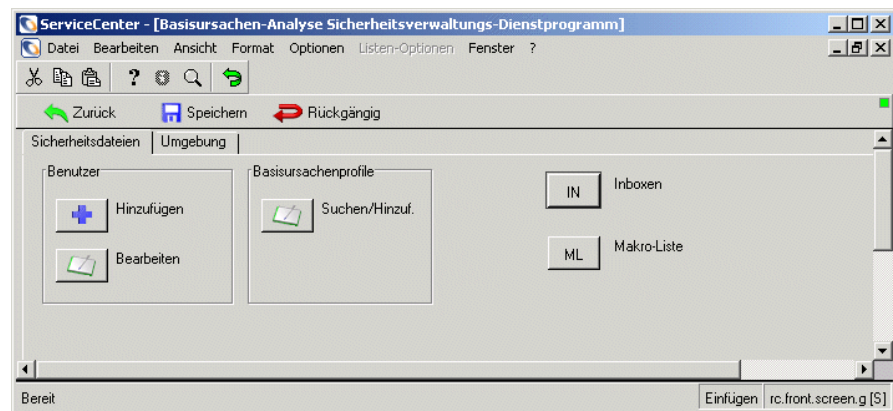


Abbildung 5-3: Sicherheitsverwaltungs-Dienstprogramm: Register „Sicherheitsdateien“

Im Register **Sicherheitsdateien** können Sie folgende Aktionen ausführen:

- *Verwalten von Benutzerinformationen* auf Seite 160
- *Festlegen von Privilegien und Ansichten im Basisursachenprofil* auf Seite 164
- *Warten von Inboxen* auf Seite 168
- *Aufrufen des Makro-Editors* auf Seite 169

Register „Umgebung“

In Abbildung 5-4 wird das Register **Umgebung** dargestellt.

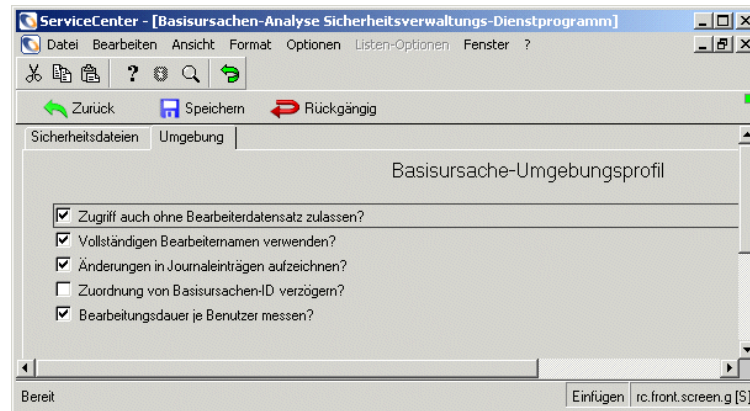


Abbildung 5-4: Sicherheitsverwaltungs-Dienstprogramm: Register „Umgebung“

In der folgenden Tabelle werden die Parameter des Registers **Umgebung** beschrieben.

Parameter	Definition
Zugriff auch ohne Bearbeiterdatensatz?	Dieser Parameter ermöglicht es Benutzern ohne Profil für die Basisursachen-Analyse, über das Standard-Profil (DEFAULT) auf die Anwendung zuzugreifen. Weitere Informationen finden Sie im <i>Handbuch für Systemverwalter</i> .
Vollständigen Bearbeiternamen verwenden?	Das System verwendet den Namen im Feld Voller Name des Bearbeiterdatensatzes anstelle des Anmeldenamens, wenn Basisursachen-Analysen z. B. beim Öffnen oder Aktualisieren mit einem Zeitstempel versehen werden.
Änderungen in Journaleinträgen aufzeichnen?	Alle Informationen, die im Register Aktion/Lösung eingegeben werden, werden als nicht löschbarer Teil des Datensatzes gespeichert. <ul style="list-style-type: none"> ■ Aktuellste bis älteste: Führt alle Änderungen am Datensatz in chronologischer Reihenfolge auf, wobei der aktuellste Datensatz zuerst aufgeführt wird. ■ Älteste bis aktuellste: Führt alle Änderungen am Datensatz in chronologischer Reihenfolge auf, wobei der älteste Datensatz zuerst aufgeführt wird.

Parameter	Definition
Zuweisung von Basisursachen-ID verzögern?	<p>Einer Basisursache wird erst dann eine Referenznummer zugewiesen, wenn der Benutzer im ursprünglichen Basisursachen-Berichtsformular auf die Schaltfläche Neu klickt.</p> <p>Hinweis: Wird diese Verzögerungsnummer auf <i>true</i> eingestellt, gibt es keinen eindeutigen Bezeichner, um einen Anhang in der Datei zu verknüpfen. Anhänge können nicht gespeichert werden, wenn Sie einen Incident öffnen, sondern erst, wenn nach der Zuweisung der eindeutigen ID eine Aktualisierung der Datei gespeichert wird.</p>
Bearbeitungsdauer je Benutzer messen?	Aktiviert bestimmte Standarduhren, die messen, wie lange der Benutzer am Datensatz arbeitet. Ein ähnliches Feld steht in Service Management und Incident Management zur Verfügung.

Verwalten der Basisursachen-Umgebung

Sie können allgemeine Umgebungsprofil-Einstellungen für alle Benutzer im Register **Basisursachen-Umgebung** konfigurieren. ServiceCenter wird mit standardmäßigen Umgebungsdatensätzen geliefert, die Sie an Ihr System anpassen können.

So richten Sie die Basisursachen-Umgebung ein:

- 1 Klicken Sie im Formular **Basisursachen-Analyse Sicherheitsverwaltungs-Dienstprogramm** auf das Register **Umgebung**. Das Basisursachen-Umgebungsprofil wird geöffnet.
- 2 Wählen Sie die Parameter, die auf die Basisursachen-Umgebung angewandt werden sollen. Weitere Informationen finden Sie unter *Register „Umgebung“* auf Seite 158.
- 3 Klicken Sie auf **Speichern** oder drücken Sie F2, um die Änderungen zu speichern. Wenn Sie den standardmäßigen Umgebungsdatensatz modifizieren, können Sie keinen neuen Umgebungsdatensatz hinzufügen. Sie kehren zum Formular **Basisursachen-Analyse Sicherheitsverwaltungs-Dienstprogramm** zurück.


Verwalten von Benutzerinformationen

Sie können einen ServiceCenter-Benutzer mithilfe der Central Administration Utilities hinzufügen oder bearbeiten. Innerhalb dieser Dienstprogramme können Sie Benutzerdaten hinzufügen oder bearbeiten, einschließlich von Kontakten, Benutzerprofilen und Kennwörtern. Detaillierte Informationen über Benutzerzugriff und Sicherheitsverwaltung mithilfe des Central Administration Utility finden Sie im *Handbuch für Systemverwalter*.

Informationen zum Hinzufügen und Bearbeiten von Benutzern im Formular **Basisursachen-Analyse Sicherheitsverwaltungs-Dienstprogramm** finden Sie unter *Hinzufügen eines Benutzers* auf Seite 160 und *Hinzufügen oder Bearbeiten von Basisursachen-Analyseprofilen* auf Seite 163.

Hinzufügen eines Benutzers

So fügen Sie einen Benutzer in der Basisursachen-Analyse hinzu:

- 1 Klicken Sie im ServiceCenter-Startmenü auf **Basisursachen-Analyse**.
- 2 Klicken Sie im Basisursachen-Menü auf **Sicherheitsdateien**. Das Sicherheitsverwaltungs-Dienstprogramm der Basisursachen-Analyse wird angezeigt.
- 3  Klicken Sie in der Struktur **Benutzer** des Formulars **Basisursachen-Analyse Sicherheitsverwaltungs-Dienstprogramm** auf **Hinzufügen**. Sie werden in einem Dialogfeld aufgefordert, den Namen des hinzuzufügenden Benutzers einzugeben.
- 4 Geben Sie den Namen des neuen Benutzers der Basisursachen-Analyse ein. Fügen Sie beispielsweise einen Benutzer namens **Joe.User** hinzu.
- 5 Klicken Sie auf die Schaltfläche **OK** oder drücken Sie die **Eingabetaste**.
- 6 Ein Dialogfeld mit der Aufforderung zum Duplizieren eines anderen Benutzers wird angezeigt. Klicken Sie auf **Ja**, um einen anderen Benutzer zu duplizieren.
- 7 Führen Sie eine der folgenden Aktionen durch:
 - Wählen Sie einen vorhandenen Bearbeiterdatensatz, um ihn zu kopieren und zu ändern. Klicken Sie entweder auf den Dropdownpfeil, um eine QBE-Liste mit bestehenden Benutzerdatensätzen anzuzeigen, oder geben Sie den Namen des zu kopierenden Benutzers ein. Sobald Sie die ersten Buchstaben eingegeben haben, wird der Name in das Feld eingetragen. Geben Sie für dieses Beispiel **B** ein; im Feld wird der Name **BOB.HELPDESK** angezeigt.
 - Wählen Sie einen leeren Datensatz aus.

8 Klicken Sie auf OK.

Der neue Bearbeiterdatensatz wird angezeigt. Der Name des neuen Bearbeiters wird im Textfeld **Anmeldename** angezeigt.

The screenshot shows a software window titled "ServiceCenter - [New Operator]". It has a menu bar with "Datei", "Bearbeiten", "Ansicht", "Format", "Optionen", "Listen-Optionen", and "Fenster". Below the menu is a toolbar with icons for "Abbrechen", "Hinzufügen", "Ansichten", "Finden", and "Füllen". The main area is titled "Bearbeiterdatensatz" and has several tabs: "Allgemein", "Sicherheit", "Anmeldung/Kontaktprofile", "Start", "Benachrichtigung", "Sicherheitsgruppen", and "Rechnungsinformationen". The "Allgemein" tab is active. It contains several input fields and dropdown menus. The "Anmeldename" field is filled with "Joe User". The "Sprache" dropdown is set to "English". The "Voller Name" field is empty. The "Standardfirma" dropdown is set to "PRGN". There are sections for "Datumsinformationen" (with "Zeitzone" and "Format" fields) and "Zeitbegrenzungen" (with "Datenbank", "Asset Mgmt.", and "Change Management" fields, all set to "00:00:10"). There is also an "Anwendungsprofil" section with several dropdown menus: "Benutzerrolle" (HELPDESK TECH LEVEL 2), "Serviceprofil" (HELPDESK TECH), "Incident-Profil" (HELPDESK TECH), "Basisursachenprofil" (TECH), "Inventarprofil" (INITIATOR), "Vertragsprofil" (DEFAULT), "Änderungsprofil" (HELPDESK), and "Anforderungsprofil" (REQUESTOR). At the bottom, there is a "Bereit" button and an "Einfügen" button with the text "operator.g [UP]" next to it.

Abbildung 5-5: Bearbeiterdatensatz

- 9 Nehmen Sie die gewünschten Änderungen am Bearbeiterdatensatz vor. Anleitungen zum Erstellen neuer Bearbeiterdatensätze finden Sie im *Handbuch für Systemverwalter*.
- 10 Geben Sie im Register **Anmeldung/Kontaktprofile** einen Ressourcentyp an.
- 11 Klicken Sie auf **Hinzufügen**, um den neuen Bearbeiterdatensatz zu speichern.
- 12 In einem Dialogfeld werden Sie gefragt, ob der neue Benutzer bereits über einen Kontaktdatensatz verfügt.
 - a Klicken Sie auf **Nein**.
 - b Geben Sie den Kontaktnamen des Benutzers ein oder wählen Sie ihn in der Dropdown-Liste aus.
 - c Klicken Sie auf **OK**.
 - d Nehmen Sie die gewünschten Änderungen an den Kontaktdaten vor.
 - e Klicken Sie auf **Hinzufügen**, um den Kontaktdatensatz zu speichern.


- 13 Klicken Sie auf **OK**, um zum Menü **Basisursachen-Analyse Sicherheitsverwaltungs-Dienstprogramm** zurückzukehren. In der Statusleiste wird die folgende Meldung angezeigt: **Das Neue Benutzer-Verfahren ist abgeschlossen.**

Auf Grundlage der Benutzerrolle, die bei der Hinzufügung des Bearbeiterdatensatzes ausgewählt wurde, werden die Zugriffsrechte und Berechtigungen für die Basisursachen-Profilanwendung zugewiesen. Benutzerdatensätze bearbeiten

Mit Hilfe der Optionen im Sicherheitsverwaltungs-Dienstprogramm können Sie die Profildatensätze und den Bearbeiterdatensatz eines Benutzers in der Basisursachen-Analyse bearbeiten.

Hinweis: Weitere Informationen finden Sie unter *Hinzufügen eines Benutzers* auf Seite 160.

So bearbeiten Sie vorhandene Benutzerdatensätze:

- 1 Klicken Sie im ServiceCenter-Startmenü auf **Basisursachen-Analyse**.
- 2 Klicken Sie im Basisursachen-Menü auf **Sicherheitsdateien**. Das Sicherheitsverwaltungs-Dienstprogramm der Basisursachen-Analyse wird geöffnet.
- 3  Klicken Sie in der Struktur **Benutzer** auf **Bearbeiten**. In einem Dialogfeld werden Sie zur Auswahl des zu bearbeitenden Bearbeiterdatensatzes aufgefordert.
- 4 Wählen Sie einen Benutzer aus der Dropdown-Liste. Das Formular *CAU.operator* wird angezeigt, über das Sie Zugriff zur Bearbeitung des Bearbeiterdatensatzes, der Anwendungsprofile und Zuweisungs-/Meldungsgruppen haben.
- 5 Nehmen Sie die notwendigen Änderungen an den verschiedenen Datensätzen vor und klicken Sie dann auf **Speichern** oder **OK**.

Hinzufügen oder Bearbeiten von Basisursachen-Analyseprofilen


Wenn Sie die Profileinstellungen ändern möchten, können Sie entweder ein neues Profil hinzufügen oder das vorhandene Profil bearbeiten.

Schaltfläche Definition

Hinzufügen	Erstellt für den Benutzer einen neuen Datensatz in der Datei <i>rcenv</i> . Weitere Informationen finden Sie unter <i>Hinzufügen eines Profils</i> auf Seite 36.
Bearbeiten	Bearbeitet das vorhandene Basisursachenprofil. Weitere Informationen finden Sie unter <i>Bearbeiten von Profilen</i> auf Seite 42.

Falls die Einstellungen für das Anwendungsprofil anders sein sollten, können Sie ein neues Profil hinzufügen oder das vorhandene Profil bearbeiten.

So fügen Sie ein Profil hinzu:

- 1 Klicken Sie im ServiceCenter-Startmenü auf **Basisursachen-Analyse**. Das Basisursachen-Menü wird geöffnet.
- 2 Klicken Sie auf **Sicherheitsdateien**.
- 3 Klicken Sie im Bereich **Basisursachenprofile** auf **Suchen/Hinzufügen**. Das Basisursachen-Sicherheitsprofil wird angezeigt.
- 4 Geben Sie den Namen des Basisursachenprofils ein, das Sie hinzufügen möchten.
- 5 Wählen Sie die angemessenen Parameter für den Benutzer aus.
- 6  Klicken Sie auf **Hinzufügen**, um den Profildatensatz zu speichern.

So fügen Sie ein neues Profil unter Verwendung eines vorhandenen Profils hinzu:

- 1 Überprüfen Sie das Feld *Benutzerrolle* im Bearbeiterdatensatz, um sicherzustellen, dass die Einstellungen für das Anwendungsprofil korrekt ausgewählt sind.

Hinweis: Wenn Sie eine andere *Benutzerrolle* auswählen, müssen Sie im Feld **Benutzerrolle** auf **Füllen** klicken, um dadurch die entsprechenden Serviceprofile für Zugriffsberechtigungen und Ansichten jedes Moduls zurückzusetzen.

- 2 Klicken Sie rechts neben dem Feld **Basisursachenprofil** auf **Finden**. Das Basisursachen-Sicherheitsprofil wird angezeigt.
- 3 Nehmen Sie die gewünschten Änderungen an den Privilegien vor.

- 4 Geben Sie im Feld **Profilname** einen neuen Namen ein.
- 5 Klicken Sie auf **Hinzufügen**.

Hinweis: Wenn Sie im Feld **Profilname** einen neuen Namen eingegeben haben, wird durch Klicken auf **Hinzufügen** das ursprüngliche Profil beibehalten und das neue Profil hinzugefügt. Durch Klicken auf **Speichern** wird das ursprüngliche Profil mit den geänderten Privilegien und dem neuen Profilnamen überschrieben.

So bearbeiten Sie ein Profil:

- 1 Überprüfen Sie das Feld *Benutzerrolle* im Bearbeiterdatensatz, um sicherzustellen, dass die Einstellungen für das Anwendungsprofil korrekt ausgewählt sind.

Hinweis: Wenn Sie eine andere *Benutzerrolle* auswählen, müssen Sie im Feld **Benutzerrolle** auf **Füllen** klicken, um dadurch die entsprechenden Serviceprofile für Zugriffsberechtigungen und Ansichten jedes Moduls zurückzusetzen.

- 2 Klicken Sie rechts neben dem Feld **Basisursachenprofil** auf **Finden**. Das Basisursachen-Sicherheitsprofil wird angezeigt.
- 3 Nehmen Sie die gewünschten Änderungen an den Privilegien vor.
- 4 Klicken Sie auf **Speichern**.

Festlegen von Privilegien und Ansichten im Basisursachenprofil

Mit dem Formular **Basisursachen-Analysenprofile** werden Profile für Benutzer definiert, die auf die Basisursachen-Analyse zugreifen möchten. Für eine der integrierten, vordefinierten Lösungen können Sie die entsprechende Benutzerrolle für den neuen Bearbeiter auswählen. (Informationen über Benutzerrollen finden Sie im *Handbuch für Systemverwalter*.) Die ausgewählte Benutzerrolle in einem Bearbeiterdatensatz hat eine wichtige Funktion bei der Entscheidung, welche Anwendungsprofile dem Benutzer zugewiesen werden. Diese Profile ergänzen bzw. beschränken alle bereits im Bearbeiterdatensatz eines Benutzers festgelegten Berechtigungen und ermöglichen Ihnen, den Zugriff auf die Basisursachen-Analyse zu steuern.

Privilegien und Ansichten in der Basisursachen-Analyse

Privilegien und Ansichten definieren die Zugriffsprivilegien und Ansichten des Benutzers innerhalb des Basisursachen-Analyse-Moduls. Abbildung 5-6 zeigt das Formular **Basisursachen-Sicherheitsprofil**. Standardmäßig sind keine Optionen gewählt.

Abbildung 5-6: Basisursachen-Sicherheitsprofil: Register „Privilegien und Ansichten“

In der folgenden Tabelle werden die Felder des Registers **Privilegien und Ansichten** beschrieben.

Feld	Beschreibung
Suchen	Mit dieser Option können Benutzer oder Gruppen vorhandene Basisursachen-Analysen anzeigen.
Öffnen	Mit dieser Option können Benutzer oder Gruppen neue Basisursachen-Analysen erstellen.
Aktualisieren	Mit dieser Option können Benutzer oder Gruppen vorhandene Basisursachen-Analysen ändern.
Schließen	Mit dieser Option können Benutzer oder Gruppen vorhandene Basisursachen-Analysen schließen.

Feld	Beschreibung
Neu öffnen	Mit dieser Option können Benutzer oder Gruppen ein geschlossenes Ticket erneut aktivieren.
Finden	Diese Option bietet Zugriff auf die ServiceCenter-Suchfunktion in der Basisursachen-Analyse.
Füllen	Diese Option bietet Zugriff auf die ServiceCenter-Füllfunktion in der Basisursachen-Analyse.
Drucken	Diese Option bietet Benutzern oder Gruppen Zugriff auf die Druckfunktionen in ServiceCenter.
Ansichten	Diese Option bietet Zugriff auf andere Formulare bei der Anzeige eines Anfrageberichts.
Zählen	Benutzer oder Gruppen können mit Hilfe der Schaltfläche Zählen die Tickets in einer QBE-Liste zählen.
Erweiterte Suche	Diese Option bietet Zugriff auf die erweiterten Suchfunktionen von ServiceCenter, mit denen Daten abgefragt werden können.
Vollständigen Bearbeiternamen verwenden	Das System verwendet den Namen im Feld Voller Name des Bearbeiterdatensatzes anstelle des Anmeldenamens, wenn Basisursachen-Analysen (z. B. beim Öffnen oder Aktualisieren) mit einem Zeitstempel versehen werden.
Darf persönl. Inboxes erstellen	Mit dieser Option können Benutzer oder Gruppen Inboxes zur eigenen Verwendung erstellen. Wie Inboxes erstellt werden, wird in Kapitel 2 des ServiceCenter User's Quick Start Guide ausführlich erläutert.
Darf globale Inboxes erstellen	Mit dieser Option können Benutzer oder Gruppen globale Inboxes für alle Benutzer der Basisursachen-Analyse erstellen. Wie Inboxes erstellt werden, wird im <i>Benutzerhandbuch</i> ausführlich erläutert.
Bei Anzeige sperren	Mit dieser Option werden die von einem Benutzer aufgerufenen Anfragedatensätze gesperrt.
Ineffiziente Abfrage zulassen	Mit dieser Option können Benutzer oder Gruppen unvollständige Abfragen eingeben (d. h. Abfragen, bei denen nicht alle Informationen für eine Suche eingegeben werden). Diese Einstellung überschreibt die Einstellung im Root Cause Management-Umgebungsdatensatz. Diese Option wird überschrieben, wenn Abfrage-Warnung überspringen auf <i>true</i> (wahr) eingestellt ist.

Feld	Beschreibung
Abfrage-Warnung überspringen	Diese Option verhindert, dass bei Eingabe einer unvollständigen Abfrage eine Warnmeldung ausgegeben wird. Die Einstellung auf <i>true</i> (ausgewählt) überschreibt die Einstellung der Option Ineffiziente Abfrage zulassen .
Anfangs-Inbox	Diese Option legt die Standard-Inbox für den Benutzer oder die Gruppe in der Basisursachen-Analyse fest.
Anfangsformat	Das Formular, das der Benutzer oder die Gruppe beim Öffnen eines Anfrageberichts sieht. Die Standardeinstellung ist rootcause .
Bearbeitungsformat	Das Formular, das der Benutzer oder die Gruppe beim Bearbeiten eines vorhandenen Basisursachen-Berichts sieht.
Suchformat	Das QBE-Formular, das der Benutzer oder die Gruppe beim Suchen vorhandener Basisursachen-Analysen sieht. Die Standardeinstellung ist <i>rootcause.qbe</i> .
Listenformat	Das Formular, das zum Anzeigen einer Datensatzliste verwendet wird.
Verwaltungsformat	Das Formular, das angezeigt wird, wenn der Benutzer oder die Gruppe auf die Schaltfläche Anfragewarteschlange klickt. Die Standardeinstellung ist <i>sc.manage.call</i> .
Druckformat	Diese Option bestimmt, welches Formular zum Drucken von Anfrageberichten für den Benutzer oder die Gruppe verwendet wird.
Eröffnungsskript	Diese Option bestimmt, welches Skript beim Öffnen einer Basisursache ausgeführt wird.
Auflösungs-Skript	Diese Option bewirkt, dass die Basisursachen-Analyse das im betreffenden Feld angegebene Skript zur automatischen Aktualisierung des Basisursachen-Übersichtsdatensatzes verwendet, wenn ein Basisursachen-Ticket deaktiviert wird.
Neuer Thread: Inbox > Suchen	Mit dieser Option wird die Inbox weiterhin angezeigt, nachdem eine Suche in der Inbox ausgeführt wurde. Hinweis: Dank der Threading-Funktion kann das vorherige Fenster angezeigt bleiben, wenn ein neuer Datensatz aufgerufen wird. Wenn beispielsweise ein Datensatz über eine QBE-Liste aufgerufen wird, bleibt diese Liste weiterhin angezeigt und der Datensatz wird in einem neuen Fenster geöffnet.
Neuer Thread: Suchen > Liste	Mit dieser Option wird das Abfrageformular weiter angezeigt, nachdem eine QBE-Liste geöffnet wurde.

Feld	Beschreibung
Neuer Thread: Liste > Bearbeiten	Mit dieser Option wird das QBE-Listenformular weiter angezeigt, wenn ein Datensatz aufgerufen wird.
Neuer Thread: Inbox > Bearbeiten	Mit dieser Option wird die Inbox weiter angezeigt, wenn ein Datensatz aufgerufen wird.

Warten von Inboxes

Im Sicherheitsverwaltungs-Dienstprogramm der Basisursachen-Analyse können Sie Inboxes hinzufügen, bearbeiten und löschen. Die Inboxes werden auch in Incident Management und anderen ServiceCenter-Modulen verwendet. Die Verfahren zu ihrer Verwaltung sind in allen Modulen gleich. Weitere Informationen finden Sie im *ServiceCenter-Benutzerhandbuch*. Abbildung 5-7 zeigt das Register **Basisinfos**.

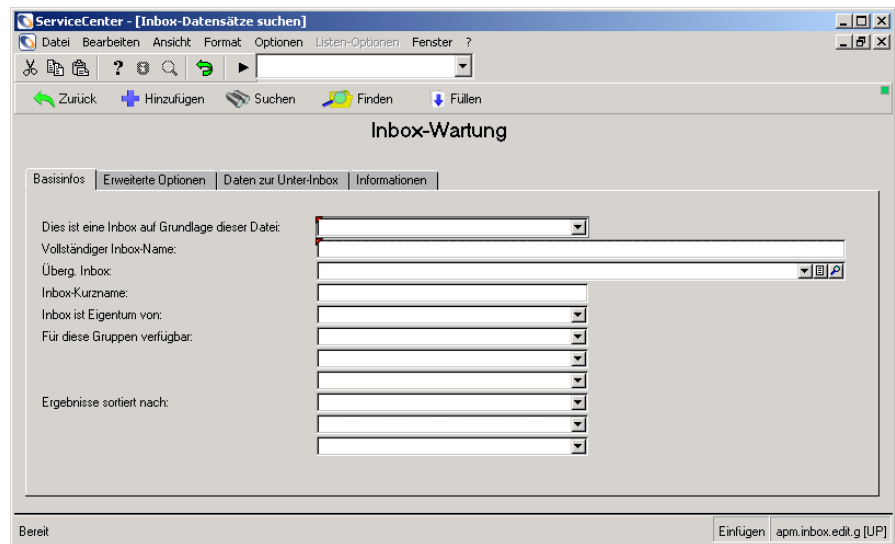


Abbildung 5-7: Inbox-Wartung: Register „Basisinfos“

Aufrufen des Makro-Editors

Über das Basisursachen-Analyse Sicherheitsverwaltungs-Dienstprogramm erhalten Sie Zugriff auf den Makro-Editor von ServiceCenter. Klicken Sie auf **Makro-Liste**, um das gleichnamige Formular anzuzeigen. Dieses Formular dient als Einstiegspunkt für den Makro-Editor. Weiterführende Informationen hierzu finden Sie im *-Handbuch für Systemverwalter*.

So öffnen Sie die Makro-Liste:

- Klicken Sie im Formular Sicherheitsverwaltungs-Dienstprogramm auf **Makro-Liste**.

ML

Abbildung 5-8 zeigt das Formular Makro-Liste.

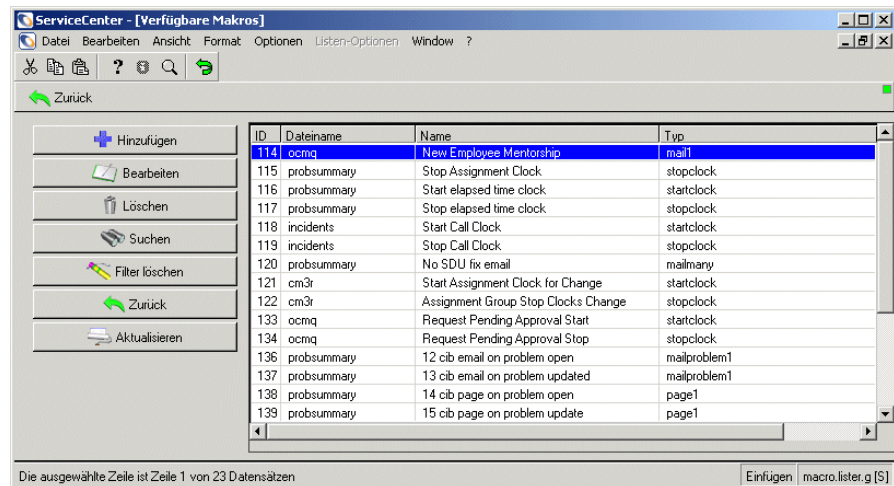


Abbildung 5-8: Formular „Makro-Liste“

Weitere Informationen finden Sie im ServiceCenter-Handbuch *System Tailoring* (Systemanpassung).

Zugreifen auf die Wissensdatenbank

In ServiceCenter können Sie auf einem Wissensdatenbank-Formular Abfragen in frei formuliertem Text eingeben (z. B. Informationen zu einem Incident-Ticket oder Antworten auf Fragen zu Ausrüstungsgegenständen suchen). Eine Abfrage könnte z. B. eine Liste mit Incident-Tickets zurückgeben.

So greifen Sie auf die Wissensdatenbank zu:

- ▶ Klicken Sie im Basisursachen-Menü auf **Wissensdatenbank durchsuchen**. Abbildung 5-9 zeigt das Suchformular der Wissensdatenbank an. Um die Wissensdatenbank zu öffnen, wählen Sie **Basisursachen-Datenbank** aus der Dropdown-Liste **Wissensbereich für Suche** aus.

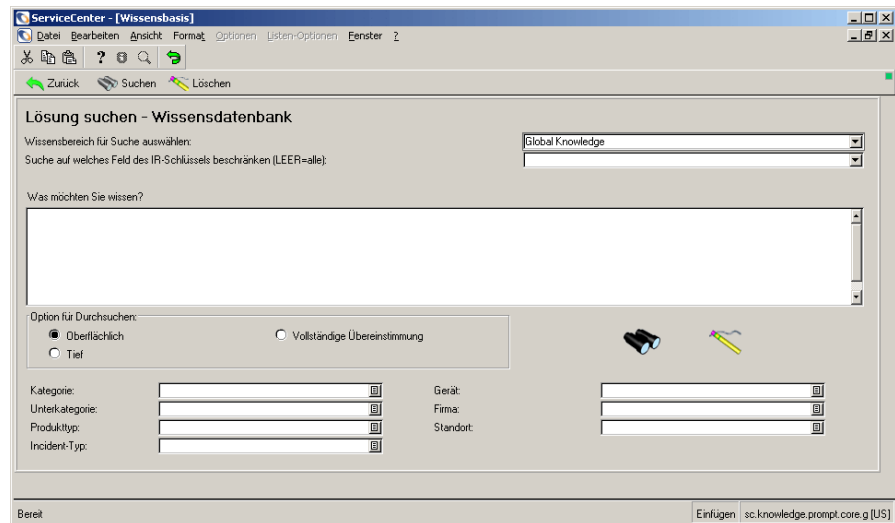


Abbildung 5-9: Suchformular der Wissensdatenbank

Weitere Informationen finden Sie im *ServiceCenter-Benutzerhandbuch*.

6 Scheduled Maintenance

KAPITEL

Mit dem ServiceCenter-Modul Scheduled Maintenance können Sie ein formelles System für Scheduled Maintenance-Aufgaben einrichten, um nicht geplante Ausfälle und Systemfehler durch rechtzeitige Wartung der Systeme zu reduzieren.

Scheduled Maintenance unterstützt Sie bei der Verwaltung, Konfiguration und Anpassung von Scheduled Maintenance. Für die Verwaltung von Scheduled Maintenance sollten Sie mit der Ausdruckssyntax von ServiceCenter und Database Manager vertraut sein.

Folgende Themen werden behandelt:

- *Übersicht über Scheduled Maintenance* auf Seite 172
- *Erstellen einer Scheduled Maintenance-Aufgabe* auf Seite 173
- *Automatisierte Aufgabenerstellung* auf Seite 173
- *Scheduled Maintenance in Inventory Management* auf Seite 176
- *Hinzufügen von Daten unter Verwendung von Ausdrücken* auf Seite 181
- *Auswirkung von Scheduled Maintenance auf die Systemleistung* auf Seite 182
- *Aufrufen eines Format Control-Datensatzes* auf Seite 183
- *Workflow in Scheduled Maintenance* auf Seite 185

Übersicht über Scheduled Maintenance

Mit Scheduled Maintenance können Sie beliebig viele, in Ihrem Unternehmen erforderliche Wartungsaufgaben problemlos definieren und speichern. Scheduled Maintenance weist folgende Leistungsmerkmale auf:

- Ermöglicht die Definition und Planung wiederauftretender Wartungsaufgaben. Hierzu zählen u. a. Incident-Tickets, Änderungsanforderungen und Request Management-Kostenvoranschläge, die nahtlos in ServiceCenter integriert sind.
- Speichert alle geplanten Scheduled Maintenance-Aufgaben in einem zentralen Datenspeicher, um die rechtzeitige Durchführung der wichtigen Wartung zu gewährleisten. Anhand der gespeicherten Wartungsaufgaben werden automatisch Incident-Tickets, Änderungsanforderungen oder Request Management-Kostenvoranschläge erstellt, sobald diese fällig werden.
- Setzt Mitarbeiter automatisch unter Verwendung von ServiceCenter über anstehende Wartungen in Kenntnis.
- Erstellt und aktualisiert Scheduled Maintenance-Aufgaben, auch wenn Sie mit ServiceCenter nicht vertraut sind. Scheduled Maintenance verfügt über ein benutzerfreundliches System, mit dem Aufgaben per Mausklick erstellt werden können. Auf diese Weise können Benutzer, die mit Wartungsanforderungen vertraut sind, Aufgaben eingeben, auch wenn sie sich nicht mit der benutzerdefinierten Anpassung von ServiceCenter auskennen.
- Stellt erforderliche Prüfungsdaten zur Verfügung. Für jede Aufgabe sind Wartungsverlauf und Prüfungsdaten verfügbar, sofern und wenn sie benötigt werden.
- Legt umfangreiche und detaillierte Wartungsaufgaben an.
- Verwaltet vorhandene ServiceCenter-Anpassungen.
- Verfolgt Scheduled Maintenance-Aufgaben.

Scheduled Maintenance wird innerhalb des ServiceCenter-Systems ausgeführt. Es kann ohne ein Upgrade installiert werden und die Installation von Scheduled Maintenance hat keine Auswirkungen auf zukünftige Upgrades von ServiceCenter. Das Modul wird in eine bereits vorhandene ServiceCenter-Installation integriert; sämtliche Anpassungen werden beibehalten.

Erstellen einer Scheduled Maintenance-Aufgabe

So erstellen Sie eine Aufgabe in Scheduled Maintenance:

- 1 Geben Sie der zu erstellenden Aufgabe einen Namen und beschreiben Sie sie.
- 2 Definieren Sie die Aufgabenplanung.
- 3 Beschreiben Sie die Auswirkungen der Aufgabe.
- 4 Wahlweise können Sie Ausdrücke erstellen, um dem Incident-Ticket, der Änderungsanforderung bzw. dem Request Management-Kostenvoranschlag nähere Informationen hinzuzufügen.
- 5 Wahlweise können Sie veranlassen, dass zusätzlich zu den normalen ServiceCenter-Datensätzen automatisch ein spezieller Format Control-Datensatz ausgeführt wird.
- 6 Speichern Sie die Aufgabe.
- 7 Überprüfen Sie, ob die Aufgabe ordnungsgemäß ausgeführt wird.

Zum geplanten Zeitpunkt werden die erforderlichen Incident-Tickets, Änderungsanforderungen bzw. Request Management-Kostenvorschläge von Scheduled Maintenance automatisch erstellt. Weitere Informationen und Beispiele finden Sie im *ServiceCenter--Benutzerhandbuch*.

Automatisierte Aufgabenerstellung

In Scheduled Maintenance können Aufgaben auf zwei verschiedene Arten automatisiert werden.

- Sie erstellen die Scheduled Maintenance-Aufgabe anhand eines vorhandenen Incident-Tickets, Request Management-Kostenvoranschlag oder einer vorhandenen Änderungsanforderung. Wählen Sie **Wartung erstellen** im Menü **Optionen** aus. Die Scheduled Maintenance-Aufgabe wird auf Grundlage des vorhandenen Tickets erstellt. Weitere Informationen finden Sie unter *Erstellen von Aufgaben anhand eines vorhandenen Tickets* auf Seite 174.
- Sie erstellen die Scheduled Maintenance-Aufgabe anhand einer standardmäßigen Incident-, Änderungs- oder Anforderungsvorlage, die in den Verwaltungsoptionen für ein Gerät in Inventory Management angegeben wird. Weitere Informationen finden Sie unter *Erstellen von Aufgaben in Scheduled Maintenance* auf Seite 178.

Erstellen von Aufgaben anhand eines vorhandenen Tickets

Das Erstellen von Scheduled Maintenance-Aufgaben kann recht eintönig sein, insbesondere wenn eine große Anzahl Aufgaben erstellt wird, um quasi dieselbe Aktion auszuführen. Angenommen, Sie müssen zur Sicherung von 10 Servern 10 Scheduled Maintenance-Aufgaben erstellen. Die Aufgaben sind von der Art her sehr ähnlich, da das Unternehmen eine Standardvorlage für alle Server-Backups verwendet.

Scheduled Maintenance ermöglicht den Zugriff auf Incident Management, Change Management und Request Management, die Suche nach Tickets sowohl die Erstellung von Scheduled Maintenance-Aufgaben. Sie können beispielsweise eine standardmäßige Change Management-Vorlage für Server-Backups anlegen. Anstatt 10 Scheduled Maintenance-Aufgaben, die Variationen einer Standardvorlage darstellen, manuell zu erstellen, können Sie in Change Management auf die Vorlage zugreifen und 10-mal den Befehl **Wartung erstellen** auswählen. Sie müssen noch ein Wiederholungsintervall für jede Aufgabe festlegen, zahlreiche Details der Änderungsanforderung sind jedoch bereits angegeben.

Migrierte Felder

Nicht alle Felder der Vorlage migrieren in die Wartungsaufgabe und nachfolgend in den erstellten Incident, die erstellte Änderung oder Anforderung.

Incidents

- category*
- brief.description
- assignment
- logical.name**
- ticket.owner
- priority.code
- problem.status

Änderungen

- description
- category
- logical.name**
- coordinator
- work.manager
- assigned.to
- priority

Anforderungen

- description
- category
- requestor.name
- assigned.to
- coordinator
- priority
- action

* Kann überschrieben werden, wenn das Gerät eine standardmäßige Incident Management-Kategorie hat.

** Wird bei Auswahl dieser Option mit dem Gerätenamen des in Inventory Management ausgewählten Elements überschrieben.

So generieren Sie ein Wartungsaufgabe anhand eines vorhandenen Tickets:

- 1 Klicken Sie im ServiceCenter-Startmenü auf **Incident Management**, **Change Management** oder **Request Management**.
- 2 Um eine vorhandene Warteschlange anzuzeigen, klicken Sie auf **Incident-Warteschlange**, **Änderungswarteschlange** oder **Kostenvoranschlags-Warteschlange**. Führen Sie eine der folgenden Aktionen durch:
 - Geben Sie ein Ticket-Nummer an. Klicken Sie auf **Suchen**, um den Ticket-Datensatz anzuzeigen.
 - Klicken Sie auf **Suchen**, um alle Tickets in der Warteschlange anzuzeigen. Doppelklicken Sie auf das ausgewählte Ticket, um den Ticket-Datensatz anzuzeigen.
- 3 Um nach einem Ticket zu suchen, klicken Sie auf **IM-Tickets durchsuchen**, **Änderungen suchen** oder **Kostenvoranschläge suchen**. Führen Sie eine der folgenden Aktionen durch:
 - Geben Sie ein Ticket-Nummer an. Klicken Sie auf **Suchen**, um den Ticket-Datensatz anzuzeigen.
 - Klicken Sie auf **Suchen**, um alle Tickets in der Warteschlange anzuzeigen. Doppelklicken Sie auf das ausgewählte Ticket, um den Ticket-Datensatz anzuzeigen.
- 4 Wählen Sie im Menü **Optionen** die Option **Wartung erstellen** aus. Klicken Sie auf das Register **Planung**. Das Standardintervall für eine erstellte Wartungsaufgabe lautet **Regelmäßig: Jeden 1 00:00:00**; gerechnet wird ab dem aktuellen Zeitpunkt. Sie können diesen Wert ggf. an das gewünschte Wiederholungsmodell anpassen.

Wenn in den Verwaltungsoptionen von Scheduled Maintenance nicht auf die Aufgabe verwiesen wird oder die genannte Vorlage nicht vorhanden ist, erstellt das System einen Rahmen für die Scheduled Maintenance-Aufgabe. Diese Aufgaben sind standardmäßig inaktiv. Zur Ausführung einer solchen Aufgabe muss das Kontrollkästchen **Aktiv** aktiviert werden.

Scheduled Maintenance in Inventory Management

Scheduled Maintenance ist in das ServiceCenter-Modul Inventory Management integriert.

So greifen Sie auf die Befehle von Scheduled Maintenance zu:

- 1 Klicken Sie im ServiceCenter-Startmenü auf **Inventory Management**.
- 2 Klicken Sie im Register **Assets** auf **Assets**.
- 3 Führen Sie eine der folgenden Aktionen durch:
 - Geben Sie die Asset-ID ein und klicken Sie auf **Suchen**.
 - Klicken Sie auf **Suchen**, um alle Assets anzuzeigen. Doppelklicken Sie auf das ausgewählte Asset.
- 4 Wählen Sie im Menü **Optionen** die Option **Scheduled Maintenance** aus und klicken Sie auf einen der folgenden Befehle:
 - **Wartungsaufgaben**
 - **Wartungsverlauf**
 - **Wiederauftretende erstellen**
 - Incidents
 - Änderungen
 - Anforderungen

Wartungsaufgaben

Wählen Sie diesen Befehl aus, um Wartungsaufgaben anzuzeigen, die an ein bestimmtes Gerät gebunden sind. Aufgaben, die auf einen Gerätebereich verweisen, z. B. auf jeden Server in Frankfurt, werden nicht angezeigt.

Wartungsverlauf

Bei Auswahl dieses Befehls werden die Incidents, Änderung oder Änderungsanforderungen aufgelistet, die während der Ausführung einer Wartungsaufgabe erstellt werden. Von dieser Liste aus können Sie Details der einzelnen Incident-Tickets, Änderungsanforderungen und Request Management-Kostenvoranschläge anzeigen. Für Wartungsaufgaben, die einen Incident, eine Änderung oder Anforderung erstellen, wird nur ein Eintrag angezeigt. Bei Wartungsaufgaben, bei denen für jeden Inventardatensatz, der bestimmten Parametern entspricht, eine Reihe von Incidents, Änderungen oder Anforderungen erstellt werden, können bestimmte Parameter bei jeder Ausführung verschiedene Daten erzeugen.

So können sich z. B. am 1. Mai zwei Server in Frankfurt befinden, am 1. Juni kann aber ein dritter Server installiert werden. Eine Aufgabe, bei der eine Änderung für jeden Server in Frankfurt erstellt wird, erzeugt daher im Mai zwei Änderungen und im Juni drei.

Wiederauftretende erstellen > Incidents

Bei Auswahl dieses Befehls wird eine Scheduled Maintenance-Aufgabe für das aktuelle Gerät erstellt, das ein Incident-Ticket erzeugt. Diese Scheduled Maintenance-Aufgabe basiert auf einer Incident-Ticket-Vorlage sowie einigen Daten aus Inventory Management.

Wiederauftretende erstellen > Änderungen

Bei Auswahl dieses Befehls wird eine Scheduled Maintenance-Aufgabe für das aktuelle Gerät erstellt, das ein Änderungsanforderung erzeugt. Diese Scheduled Maintenance-Aufgabe basiert auf einer Änderungsanforderungsvorlage sowie einigen Daten aus Inventory Management.

Wiederauftretende erstellen > Anforderungen

Bei Auswahl dieses Befehls wird eine Scheduled Maintenance-Aufgabe für das aktuelle Gerät erstellt, das einen Request Management-Kostenvoranschlag erzeugt. Diese Scheduled Maintenance-Aufgabe basiert auf der Vorlage für einen Request Management-Kostenvoranschlag sowie einigen Daten aus Inventory Management.

Beschränkungen für Tickets

Die erweiterte Abfragefunktion in Scheduled Maintenance verfügt über ein integriertes Funktionsmerkmal zum Schutz gegen zu umfassende Abfragen („Anti-Spam“). Standardmäßig werden vom System nur 50 Tickets erstellt, unabhängig davon, wie viele Datensätze bei der erweiterten Abfrage zurückgegeben werden. Hier handelt es sich um eine Maßnahme, die Benutzer davon abhält, eine Scheduled Maintenance-Aufgabe zu erstellen, bei der z. B. ein Ticket für jedes Gerät im Inventar erzeugt wird. Wenn Sie eine größere Anzahl von Tickets erzeugen möchten, können Sie die Zahl jedoch erhöhen. Dieser Schwellenwert kann im Menü **Scheduled Maintenance** unter **Verwaltungsoptionen** eingestellt werden.

Erstellen von Aufgaben in Scheduled Maintenance

Mit dieser Funktion werden Wartungsaufgaben für ein spezifisches Gerät erstellt. Wartungsaufgaben sind relativ komplex, da sie letztlich Incidents, Änderungen oder Anforderungen erstellen. Der Incident-, Änderungs- oder Anforderungstyp, den eine Scheduled Maintenance-Aufgabe erstellt, richtet sich nach dem Vorlagen-Ticket.

So öffnen Sie ein Vorlagen-Ticket:

- 1 Klicken Sie im ServiceCenter-Startmenü auf **Scheduled Management**.
- 2 Klicken Sie im Menü **Scheduled Maintenance** auf **Verwaltungsoptionen**. Das Formular **Scheduled Maintenance-Verwaltungsoptionen** wird mit einer Liste der Standardvorlagen angezeigt.

Verwenden einer Vorlage

ServiceCenter führt bei der Anwendung einer Standardvorlage auf eine neue Scheduled Maintenance-Aufgabe die folgenden Schritte aus.

- Ein Benutzer wählt **Wiederauftretende erstellen** und dann **Incidents, Änderungen** oder **Anforderungen** aus. Siehe *Scheduled Maintenance in Inventory Management* auf Seite 176.
- In diesem Beispiel wird in ServiceCenter festgelegt, dass IM1001 als standardmäßige Incident-Vorlage verwendet wird. Siehe *Vorlagenverwaltung* auf Seite 179.
- ServiceCenter erstellt eine Scheduled Maintenance-Aufgabe. Bei Ausführung der Aufgabe wird ein neues Incident-Ticket angelegt, das IM1001 entspricht.
- Der Benutzer kann diese Wartungsaufgabe in ServiceCenter ändern.

Das neue Ticket basiert nicht vollständig auf der Vorlage. Die Standardvorlage für IM1001 kann auf ein anderes Hardware-Element verweisen. ServiceCenter verwendet die Werte aus IM1001 und ändert sie. Die Kategorie aus IM1001 wird mit der standardmäßigen Incident Management-Kategorie für das Gerät überschrieben, die aus dem entsprechenden Inventar-Datensatz stammt. Darüber hinaus wird das Gerät, auf das in IM1001 verwiesen wird, durch das neue Gerät ersetzt.

Vorlagenverwaltung

Es besteht die Möglichkeit, Vorlagen für neue Scheduled Maintenance-Aufgaben anzugeben oder die Höchstanzahl der Tickets zu ändern.

So wählen Sie Vorlagen für die Verwendung bei der Aufgabenerstellung aus:

- 1 Öffnen Sie das Menü **Scheduled Maintenance** und wählen Sie **Verwaltungsoptionen** aus. Abbildung 6-1 zeigt das Dialogfeld **Datensatz bearbeiten**.

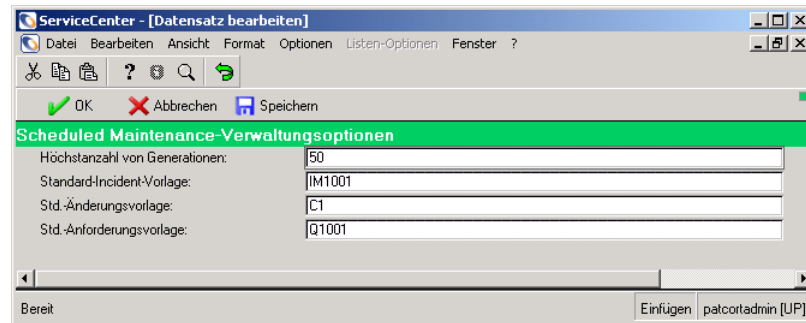


Abbildung 6-1: Dialogfeld „Datensatz bearbeiten“

- 2 Für jedes der folgenden Elemente kann eine Ticket-Nummer angegeben werden:
 - Standard-Incident-Vorlage
 - Standard-Änderungsvorlage
 - Standard-Anforderungsvorlage

Die hier aufgeführten standardmäßigen Incident-, Änderungs- und Anforderungsvorlagen verweisen auf Incident-, Änderungs- oder Anforderungs-Tickets. Bei Auswahl dieser Option wird eine Scheduled Maintenance-Aufgabe erstellt, die nachfolgend auf Grundlage des entsprechenden Vorlagen-Tickets einen Incident, eine Änderung oder Anforderung anlegt.

So legen Sie die Höchstzahl der Abfragen fest, die ausgegeben werden können:

- 1 Öffnen Sie das Menü **Scheduled Maintenance** und wählen Sie **Verwaltungsoptionen** aus. Das Dialogfeld **Datensatz bearbeiten** wird angezeigt (siehe Abbildung 6-1 auf Seite 179).
- 2 Geben Sie im Feld **Max. Generierungsanzahl** einen neuen Wert an. Klicken Sie auf **OK**, um zum Menü **Scheduled Maintenance** zurückzukehren.
- 3 Klicken Sie auf **Scheduled Maintenance**.
- 4 Führen Sie eine der folgenden Aktionen durch:
 - Geben Sie den Namen der Scheduled Maintenance-Aufgabe im Textfeld **Name** ein und klicken Sie auf **Finden**.
 - Klicken Sie auf **Suchen**, um eine Liste aller Scheduled Maintenance-Aufgaben anzuzeigen. Doppelklicken Sie auf die ausgewählte Aufgabe. Wählen Sie für dieses Beispiel **Shutdown Zombie Jobs** aus.
- 5 Beenden Sie das Planungsprogramm, das Scheduled Maintenance-Aufgaben ausführt, und starten Sie es neu.

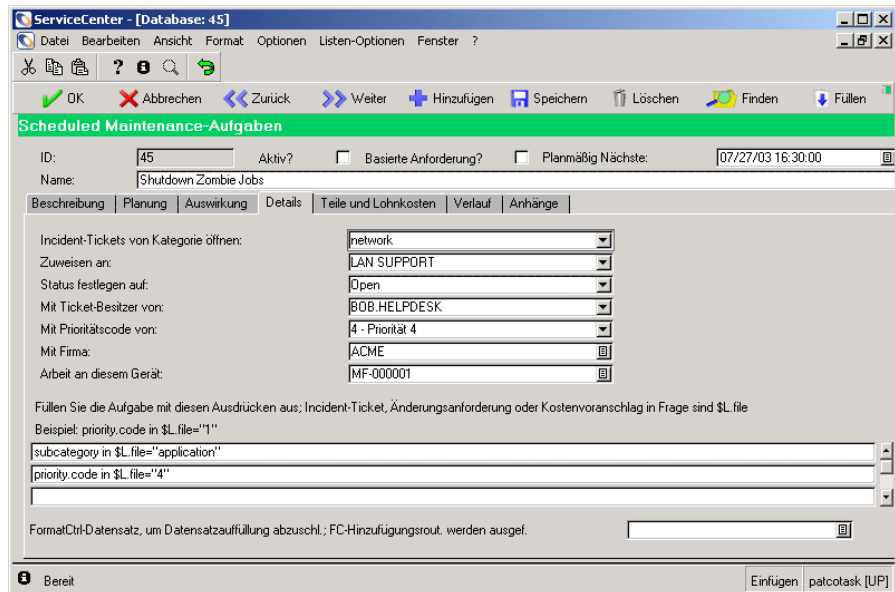


Abbildung 6-2: Scheduled Maintenance-Aufgaben: Register „Details“

Wenn Sie das Planungsprogramm nicht beenden und neu starten, wird die Änderung des Werts vom System nicht erkannt.

Hinzufügen von Daten unter Verwendung von Ausdrücken

Im *ServiceCenter-Benutzerhandbuch* wird die Eingabe von Werten in den Feldern eines Incident-Tickets, einer Änderungsanforderung oder eines Request Management-Kostenvoranschlags beschrieben. Darüber hinaus können Sie unter Verwendung von Ausdruckssyntax zusätzliche Felder eines Incident-Tickets, einer Änderungsanforderung oder eines Request Management-Kostenvoranschlags ausfüllen.

Die Ausdrücke werden ausgeführt, nachdem einfache Daten in das Incident-Ticket, die Änderungsanforderung oder den Request Management-Kostenvoranschlag eingegeben worden sind. Ausdrücke können zum Überschreiben der Kategorie, des Sachbearbeiters oder eines anderen Feldes verwendet werden.

So füllen Sie Felder unter Verwendung von Ausdruckssyntax aus:

- 1 Führen Sie Schritt 1 bis Schritt 4 auf Seite 180 aus.
- 2 Klicken Sie auf das Register **Details**.
- 3 Abbildung 6-2 auf Seite 180 zeigt den Bereich **Erweitert** im Register **Details**.
- 4 Geben Sie die Ausdrücke ein, die ausgewählte Felder auf neue Werte setzen. Das Incident-Ticket, die Änderungsanforderung bzw. der Request Management-Kostenvoranschlag werden in den Ausdrücken mit `$.file` angegeben. Um beispielsweise die Unterkategorie und die Prioritäts-ID in Incident-Tickets festzulegen, fügen Sie die folgenden beiden Zeilen Ausdruckscode hinzu.

```
subcategory in $.file="Anwendung"
priority.code in $.file="4"
```

wobei `Anwendung` für den Namen der Unterkategorie steht und `4` die Prioritäts-ID angibt. Abbildung 6-3 zeigt diese Ausdrücke im Register **Details**.

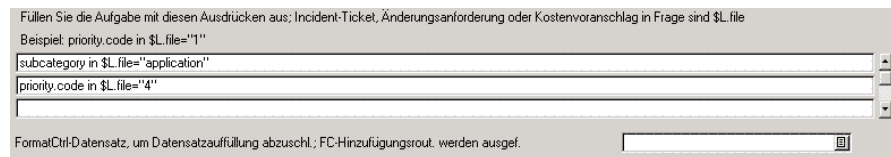


Abbildung 6-3: Verwendung von Ausdrücken

- 5 Klicken Sie auf **Speichern**.

Auswirkung von Scheduled Maintenance auf die Systemleistung

Scheduled Maintenance verlässt sich darauf, dass das Incident-Hintergrund-Planungsprogramm in regelmäßig geplanten Zeitabständen den Scheduled Maintenance-Code abrufen. Wenn das Incident-Planungsprogramm nicht ausgeführt wird, werden auch keine Scheduled Maintenance-Aufgaben ausgeführt. Bei Ausführung einer Scheduled Maintenance-Aufgabe nimmt die Auslastung des Incident-Planungsprogramms geringfügig zu.

Scheduled Maintenance verursacht nur eine geringer Erhöhung der Systemauslastung, es sei denn, Sie legen mit Scheduled Maintenance eine außergewöhnlich große Anzahl von Incident-Tickets, Änderungsanforderungen oder Request Management-Kostenvoranschlägen an. Die Auswirkungen von Scheduled Maintenance auf das System bei Erstellung von zwanzig Aufgaben pro Tag entspricht etwa der Auswirkung, die entsteht, wenn ein Benutzer pro Tag zwanzig Aufgaben öffnet.

Wenn Sie eine Scheduled Maintenance-Aufgabe einrichten, mit der am 1. Januar um 2:00 Uhr 20.000 Incident-Tickets erstellt werden, führt dies zu einer Verlangsamung des Systems. Scheduled Maintenance erstellt die gesamten 20.000 Tickets nacheinander, ungefähr so, als wenn ein Benutzer nacheinander 20.000 Incident-Tickets öffnet. Die erhöhte Systembelastung wäre zwar zu spüren, würde aber nicht den gesamten Systembetrieb lahm legen.

Lastenausgleich

Bei der Verwendung von Scheduled Maintenance werden Sie vermutlich keinen Unterschied in der Rechenleistung Ihres Systems bemerken. Müssen jedoch jeden Tag ungewöhnlich viele Aufgaben, z. B. 1000 Aufgaben pro Tag, oder über 100 Aufgaben innerhalb von 10 Minuten geöffnet werden, sollten Sie die Erstellung eines eigenen Planungsprogramms erwägen, das nur Scheduled Maintenance-Aufgaben ausführt. Wenn Sie dieses Planungsprogramm erstellt haben und ausführen, ändern Sie die Klasse im Plandatensatz des Scheduled Maintenance-Hook so, dass sie dem neuen Planungsprogramm entspricht. Sie können außerdem das Wiederholungsintervall im Inhook Schedule-Datensatz Ihren Anforderungen entsprechend ändern.

So öffnen Sie den Plandatensatz des Scheduled Maintenance-Hook:

- 1 Klicken Sie im ServiceCenter-Startmenü auf das Register **Toolkit**.
- 2 Klicken Sie auf **Database Manager**.
- 3 Geben Sie `schedule.looksee` im Feld **Formular** ein. Geben Sie `schedule` im Feld **Datei** ein. Klicken Sie auf **Suchen**.
- 4 Das leere Formular **Datei einplanen** wird angezeigt. Klicken Sie auf **Suchen**, um eine Liste aller Datensätze anzuzeigen.
- 5 Wechseln Sie zum Eintrag **Scheduled Maintenance Hook** und wählen Sie ihn aus, um die Formularfelder mit Daten zu füllen.

Das effektive Mindestwiederholungsintervall beträgt eine Minute, da das System in Abständen von einer Minute prüft, ob Aufgaben auszuführen sind. Durch entsprechende Anpassungen kann das Intervall auf 10 Sekunden verringert werden. Ein kürzeres Intervall als 10 Sekunden ist aufgrund der internen Struktur des ServiceCenter-Planungssystems nicht möglich.

Aufrufen eines Format Control-Datensatzes

Scheduled Maintenance beinhaltet einen Hook, der die Ausführung eines bestimmten Format Control-Datensatzes ermöglicht, bevor die Kontrolle dem ServiceCenter-Code übergeben wird.

Der standardmäßige Format Control-Datensatz, der in einem Incident-Ticket, einer Änderungsanforderung oder einem Request Management-Kostenvoranschlag angegeben ist, wird immer ausgeführt. Sie können darüber hinaus einen weiteren Format Control-Datensatz hinzufügen. Wenn Sie das Format Control-Feld leer lassen, wird der standardmäßige Format Control-Datensatz ausgeführt. Wenn Sie einen Format Control-Datensatz angeben, werden alle standardmäßigen Format Control-Datensätze noch ausgeführt, der angegebene Format Control-Datensatz wird jedoch zuerst ausgeführt. Abbildung 6-4 zeigt das Format Control-Textfeld im Register **Details**.

Füllen Sie die Aufgabe mit diesen Ausdrücken aus: Incident-Ticket, Änderungsanforderung oder Kostenvoranschlag in Frage sind \$L.file
 Beispiel: priority.code in \$L.file="1"
 subcategory in \$L.file="application"
 priority.code in \$L.file="4"
 FormatCtrl-Datensatz, um Datensatzauffüllung abzuschl.; FC-Hinzufügrout. werden ausgef.

Abbildung 6-4: Verwendung von Ausdrücken

Bei dieser Methode handelt es sich um einen Hook, der die Verwaltung von Format Control, Berechnungen, Gültigkeitsprüfungen oder Aufrufen an Unterroutrinen ermöglicht, wobei zu beachten ist, dass sich viele dieser Aufgaben mit Hilfe entsprechender Ausdrücke einfacher ausführen lassen. Dies geschieht, bevor der Datensatz an den standardmäßigen Incident-, Änderungs- oder Anforderungscode von ServiceCenter weitergegeben wird.

So legen Sie einen zusätzlichen Format Control-Datensatz fest:

- 1 Führen Sie Schritt 1 bis Schritt 4 auf Seite 180 aus.
- 2 Klicken Sie auf das Register **Details**.
- 3 Abbildung 6-4 zeigt den Bereich **Erweitert** im Register **Details**.
- 4 Geben Sie den Namen eines Format Control-Datensatzes im Textfeld ein.
- 5 Klicken Sie auf **Speichern**.

Die Hinzufüfungsvorgänge für den zusätzlichen Format Control-Datensatz werden nach der Analyse der Ausdrücke, aber vor dem standardmäßigen Verwaltungscode für das Incident-Ticket, die Änderungsanforderung oder den Request Management-Kostenvoranschlag ausgeführt.

Workflow in Scheduled Maintenance

Abbildung 6-5 veranschaulicht den Datenfluss in Scheduled Maintenance.

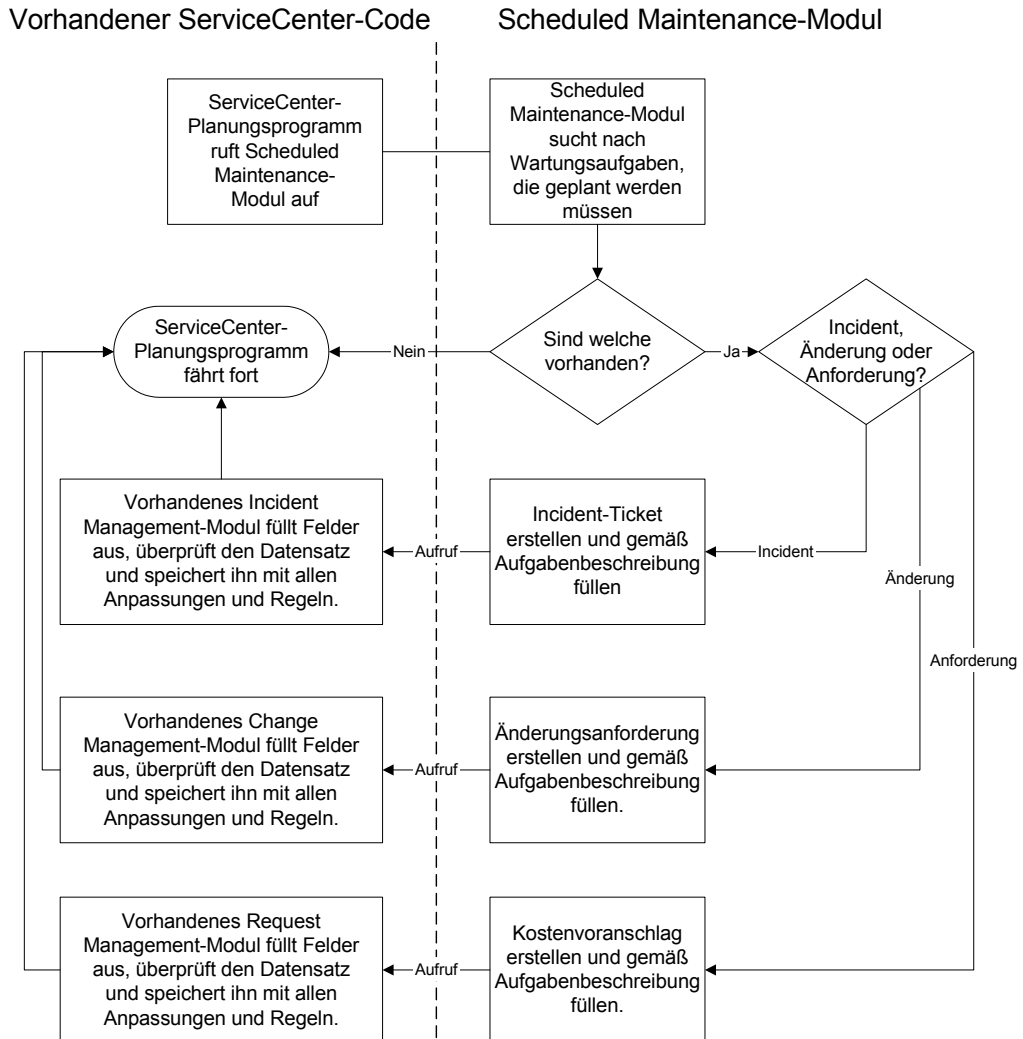


Abbildung 6-5: Workflow in Scheduled Maintenance

7 Inventory Management

KAPITEL

In diesem Kapitel wird die Verfolgung der Unternehmens-Assets durch Erstellung von Inventardatensätzen für Assets mit dem ServiceCenter-Modul Inventory Management (ICM) beschrieben. Andere ServiceCenter-Module sind in der Lage, auf die ICM-Inventardatensätze zuzugreifen. Wenn Sie z. B. ein Incident-Ticket erstellen, kann Incident Management auf die Komponentendaten in der Inventardatenbank zugreifen. Incident Management kann diese Daten in das neue Ticket einfügen. Darüber hinaus können Sie mit ICM Inventardatensätze erstellen.

Über die Netzwerk Discovery-Werkzeuge können Inventardatensätze automatisch hinzugefügt und durch Netzwerkagenten aktualisiert werden, die die Gerätekonfigurationsdaten in Inventory Management einspeisen. Weitere Informationen zu verbundenen Benutzeraufgaben finden Sie im *ServiceCenter-Benutzerhandbuch*.

In diesem Kapitel finden Sie Informationen zu den folgenden Themen:

- *Der ICM-Datenspeicher* auf Seite 188
- *Erstellen von Untertabellen anhand eines Struktur-Arrays* auf Seite 193
- *Zugriff auf Inventory Management* auf Seite 194
- *Organisieren von Inventardatensätzen* auf Seite 196
- *Verwalten von Inventory Management* auf Seite 199
- *Inventardatensätze* auf Seite 226

Der ICM-Datenspeicher

ICM stellt einen Datenspeicher bereit, der Beschreibungen des physischen und logischen Netzwerks sowie weiterer auf diese Weise zu verfolgender Assets, wie z. B. Möbel und andere Vorrichtungen, enthält. Diese Daten werden von anderen ServiceCenter-Modulen, z. B. Incident Management und Change Management, verwendet.

Obgleich Sie möglicherweise ständig auf ICM-Datensätze zugreifen, führen Sie nicht unbedingt ICM aus. Andere ServiceCenter-Module rufen Daten aus dem ICM-Datenspeicher ab. Die Datensätze anderer ServiceCenter-Module enthalten lediglich die relevanten Informationen. Sie können einen kompletten Inventardatensatz mit Hilfe der Suchfunktion eines Feldes anzeigen, das sich auf die Inventardatensätze bezieht.

Die ICM-Module verwenden gemeinsam einen Satz Inventardateien, die die allgemeinen Attribute sämtlicher Geräte, die speziellen Attribute verschiedener Gerätetypen sowie deren Beziehungen untereinander enthalten.

Primär- und Attributdateien

Es gibt folgende Primärdateien:

Dateiname	Inhalt
device	Enthält Einträge für jedes Gerät oder jede Einrichtung im Netzwerk und dient als Gerätedatei für alle Netzwerkeinheiten.
devtype	Erstellt die verschiedenen Gerätetypen und steuert die Beziehungen zwischen den verschiedenen Dateien, aus denen das Netz besteht, ihre Anzeige sowie die Skripte, die beim Hinzufügen des Geräts zur Datenbank aufgerufen werden.

Ein separater Satz von Datenbankdeskriptoren definiert alle gemeinsamen und spezifischen Attribute, die bei Auswahl eines Geräts angezeigt werden.

Database Dictionaries

Für jede Komponente mit einer Attributdatei existieren drei Database Dictionaries (DBdicts):

- device
- attribute
- joinfile

Anhand des Feldes **logical.name** in den DBdicts **attribute** und **device** wird eine logische Join-Datei erstellt.

Gerätedateien

Bei der Hardware und den Einrichtungen im Netzwerk handelt es sich um *Geräte*, die in den Gerätedateien beschrieben werden. Gerätedateien enthalten allgemeine Informationen über jede Komponente (Hardware oder Software) im System. Für jede Netzwerkkomponente existiert ein logischer Gerätedatensatz. Alle logischen Gerätedatensätze können aus der Gerätedatei abgerufen werden. Je nach Typ verfügt die Komponente möglicherweise auch über einen logischen Datensatz in einer Attributdatei. Jeder PC verfügt beispielsweise über einen logischen Gerätedatensatz in der Datei **pcdevice** und über einen logischen Attributdatensatz in der Datei **pc**.

Eine Gerätedatei weist folgende Eigenschaften auf:

- Es gibt nur eine Gerätedatei.
- Sie enthält einen logischen Datensatz für jedes Gerät in ICM.
- Bei dem Feld **logical.name** handelt es sich um die eindeutige ID im DBdict.

Das DBdict **device** ist das allgemeine Database Dictionary. Es enthält das Feld **logical.name**, bei dem es sich um die eindeutige ID eines Geräts handelt. Bis auf **logical.name** kommen die Felder aus der Gerätedatei nicht in den Attributdateien vor.

Attributdateien

Die meisten Hard- oder Software-Gerätetypen verfügen über einen Satz beschreibender Attribute. Verschiedene Gerätetypen können einen gemeinsamen Attributsatz verwenden. Die beschreibenden Attribute werden in logischen Attributdateien organisiert, in denen jede einem Gerätetyp entsprechende Komponente einen logischen Datensatz aufweist. PCs haben z. B. eine Attributdatei namens `pc`. Nicht alle Gerätetypen haben Attributdateien. Diese Datei enthält ausschließlich Daten, die für den angegebenen Gerätetyp spezifisch sind. Die Gerätedatei enthält ausschließlich Daten, die allen Netzwerkkomponenten gemeinsam sind.

Eine Attributdatei weist folgende Eigenschaften auf:

- Für jeden Gerätetyp existiert nur eine Attributdatei.
- Die Namen der Attributdateien entsprechen denen des jeweiligen Gerätetyps.
- Bei dem Feld `logical.name` handelt es sich um die eindeutige ID im DBdict für jede dieser Dateien.

Beispiele für Attributdateien

Es gibt verbundene Attributdateien, in denen die spezifischen Eigenschaften der einzelnen Gerätetypen beschrieben werden. Einige der Dateien sind:

- `bridge`
- `multiplexer`
- `circuit`
- `path`
- `controller`
- `peripheral`
- `cpu`
- `port`
- `fep`
- `switch`
- `modem`
- `workstation`

Join-Dateien

Wenn ein Benutzer auf Komponentendaten zugreift, erstellt ICM durch Extrahieren von Daten aus den Geräte- und Attributdateien eine Join-Datei für diese Komponente. Die Join-Datei ist eine virtuelle (logische) Datei und befindet sich nur im Speicher, wird also nicht in die Datenbank geschrieben. Diese Datei enthält keine Datensätze, hat aber ein DBdict. In dieser Datei werden die Felder des Gerätedatei-Datensatzes der Komponente mit den Feldern der entsprechenden Attributdatei kombiniert.

In der Regel enthalten die Namen der Join-Dateien das Präfix **device**. Der Name einer solchen Datei setzt sich aus dem Präfix **device** und dem Namen der entsprechenden Attributdatei zusammen (**device<Attributdatei>**). Die virtuelle Join-Datei für eine PC-Komponente hieße z. B. **devicepc**. Das Formular, in dem diese kombinierten Daten angezeigt werden, heißt **device.<Attribut>**, also z. B. **device.pc**.

Eine Join-Datei weist folgende Eigenschaften auf:

- Sie enthält keine Datensätze.
- Sie setzt sich aus den Felder aus der Gerätedatei und der zugehörigen Attributdatei zusammen.
- Der Name einer Join-Datei setzt sich aus dem Namen der Gerätedatei und der Attributdatei zusammen (*Gerät<Attributdatei>*).
- Bei dem Feld **logical.name** handelt es sich um die eindeutige ID im Dbdict für jede dieser Dateien.

In Join-Dateien werden niemals Werte eingegeben; sie dienen lediglich zur Definition der extrahierten Felder aus der Gerätedatei und den Attributdateien. Obwohl ServiceCenter die Felddaten im Datensatzformat anzeigt, ist es die virtuelle Join-Datei, die auf die Ursprungsdaten verweist.

Wenn Sie Änderungen an der Join-Datei vornehmen, schreibt ServiceCenter die Änderungen in die Originaldaten in den Geräte- und Attributdateien.

Beispiel

Abbildung 7-1 veranschaulicht die Funktionsweise dieses Dateisystems anhand des Beispiels eines Benutzers, der Inventardaten eines Computers benötigt.

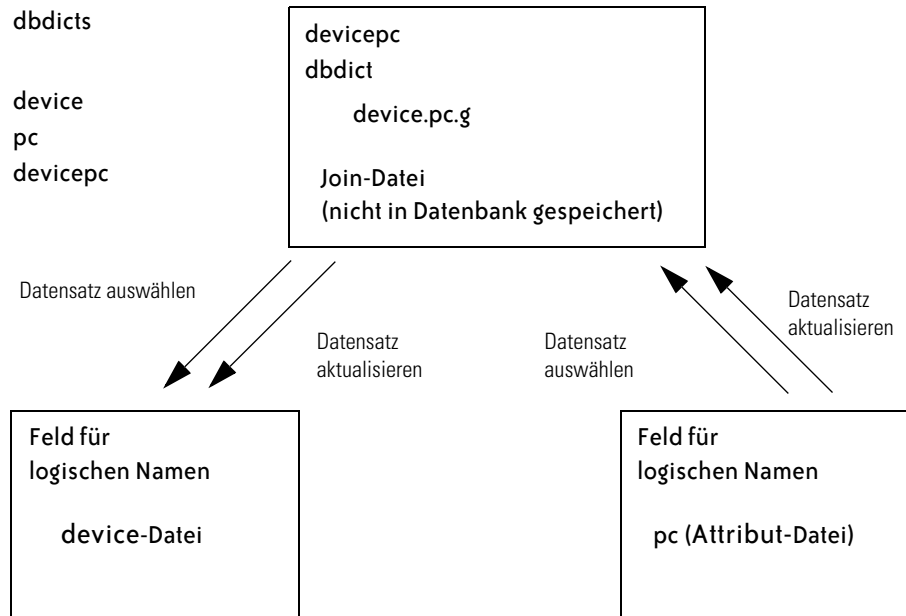


Abbildung 7-1: ICM-Dateien

Hierarchie

In ICM werden Komponenten gemäß ihrer Funktion im Netzwerk in einer Inventarhierarchie organisiert.

Hierarchie	Funktion
Übergeordnet	Die nächste, einer ausgewählten Komponente übergeordnete Komponente in der Hierarchie. Eine übergeordnete Komponente muss eine untergeordnete Komponente identifiziert haben. Z. B. ist ein Server einem PC übergeordnet.
Untergeordnet	Die nächste untergeordnete Komponente in der Hierarchie. Eine untergeordnete Komponente muss eine identifizierte übergeordnete Komponente haben. Ein lokaler Drucker ist z. B. eine untergeordnete Komponente eines PC.

Hierarchie	Funktion
Container	Ein Gerät, das andere Geräte enthält. Man kann sich einen Container als Struktur anderer Geräte vorstellen. Ein Container ist weder über- noch untergeordnet, obwohl er eine oder mehrere übergeordnete bzw. untergeordnete Komponenten enthalten kann. Ein Netzwerksegment ist z. B. der Container für die PCs in diesem Segment.

Formulare

ICM verwendet drei verschiedene Arten von Formularen.

- **Geräteformulare**, z. B. `device` und `device.g`, werden für die Abfrage Felder verwendet, die allen Gerätetypen gemeinsam sind. Beispiel: Ein Computerdatensatz kann in einem Formular des Typs `device.g` angezeigt werden.
- **Attributformulare** (ein Formular pro Attributdatei) zeigen detaillierte Attributdaten an und bilden die Grundlage für die Erstellung des Database Dictionary jeder Attributdatei. Beispiel: Attributdateiname = `circuit`, Formularname = `circuit`
- **Join-Formulare** (ein Formular für jede Join-Datei) ermöglichen dem Benutzer, Felder sowohl in der Geräte- als auch in der Attributdateien gleichzeitig anzuzeigen und zu aktualisieren sowie Daten in den Feldern einzugeben. Zum Hinzufügen, Löschen und Aktualisieren der Datensätze stehen die normalen Funktionen zur Verfügung. Spezialfunktionen dienen dem Zugriff auf übergeordnete und untergeordnete Komponenten. Beispiel: Join-Dateiname = `devicecircuit`, Formularname = `device.circuit`.

Erstellen von Untertabellen anhand eines Struktur-Arrays

ServiceCenter ermöglicht einem DBdict-Verwalter eine effizientere Datenverwaltung durch die Erstellung von Untertabellen der eindeutigen und nicht eindeutigen Attribute innerhalb eines Struktur-Arrays. Sie können diese Funktion für folgende Aufgaben verwenden:

- Zuordnung zu externen SQL-Datenbanktabellen optimieren.
- Eine kostengünstigere Lösung für die Verwaltung von Attributdaten implementieren.
- Abfragen vereinfachen.

Der DBdict-Verwalter kann zwei Untertabellennamen für jedes Struktur-Array im DBdict angeben. Eine Tabelle enthält die Namen der eindeutigen Attribute, die zweite Tabelle die der nicht eindeutigen Attribute. In einem Popup-Dialogfeld können Sie angeben, welche Attribute eindeutig sind.

Mit Hilfe der Untertabellenfunktion können Sie Abfragen zur Rückgabe detaillierter Daten erstellen. Diese verfügbaren Details können zur Verbesserung der Geschäfts- und Managemententscheidungen beitragen. Untertabellen für ein Struktur-Array können in jedem DBdict erstellt werden. Im Lieferumfang von ServiceCenter sind bereits erstellte Untertabellen für alle Struktur-Arrays in den Inventar-DBdicts enthalten.

Weitere Informationen finden Sie im ServiceCenter-Handbuch *System Tailoring* (Systemanpassung), Band 2.

Zugriff auf Inventory Management

Sie können über das ServiceCenter-Startmenü auf Inventory Management zugreifen.

Sie greifen Sie auf Inventory Management zu:

- 1 Klicken Sie im ServiceCenter-Startmenü auf **Inventory Management**. Abbildung 7-2 zeigt das Menü **Inventory Management**.

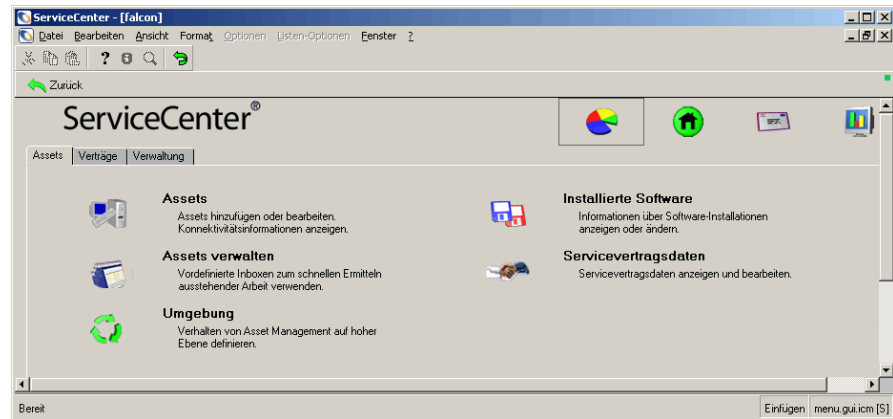


Abbildung 7-2: Menü „Inventory Management“

Register „Assets“

Das in Abbildung 7-2 dargestellte Register **Assets** ermöglicht die Verwaltung von Assets sowie die Anzeige und Bearbeitung von Software-Installationen und SLM-Daten (Service Level Management).

Register „Verträge“

Im Register **Verträge** werden die Vertragswarteschlange, Klauseln und Bedingungen, Zahlungen sowie Asset-Zuteilungen verwaltet. Abbildung 7-3 zeigt das Register **Verträge**.



Abbildung 7-3: Menü „Inventory Management“: Register „Verträge“

Register „Verwaltung“

Im Register **Verwaltung** können Benutzer zur Profilverwaltung, Gerätetypen sowie Software-Kompatibilitätsdaten hinzugefügt werden. Abbildung 7-4 zeigt das Register **Verwaltung**.

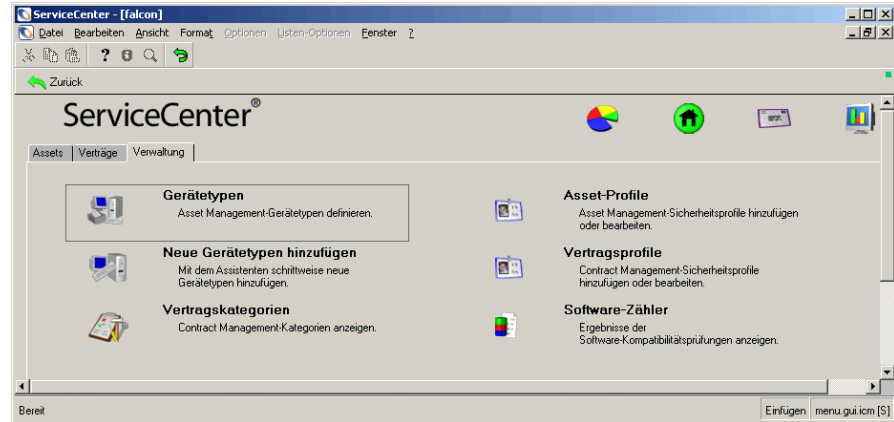


Abbildung 7-4: Menü „Inventory Management“: Register „Verwaltung“

Organisieren von Inventardatensätzen

ServiceCenter verwendet das Verhältnis Übergeordnet-Untergeordnet für die Organisation von Inventardatensätzen. Diese Beziehungen sind abhängig von den Beziehungen der Netzwerkgeräte.

Netzwerke basieren auf Hierarchien. Diese hierarchische Struktur enthält das Verhältnis Übergeordnet-Untergeordnet zwischen Geräten. Abbildung 7-5 auf Seite 197 zeigt beispielsweise einen dem verbundenen Computer übergeordneten Server.

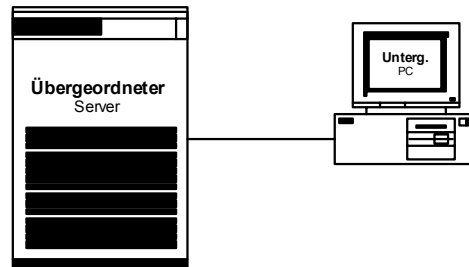


Abbildung 7-5: Übergeordnetes Gerät mit einem untergeordneten Gerät

Ein übergeordnetes Gerät kann mehrere untergeordnete Komponenten haben. Die untergeordneten Komponenten müssen nicht vom gleichen Gerätetyp sein. Abbildung 7-6 zeigt beispielsweise einen Server, mit dem unterschiedlich Computertypen verbunden sind, d. h. ein Pentium- und ein Macintosh-Computer. Darüber hinaus ist an denselben Server ein Netzwerkdrucker angeschlossen, der wie die Computer ein untergeordnetes Element des übergeordneten Elements (des Servers) ist.

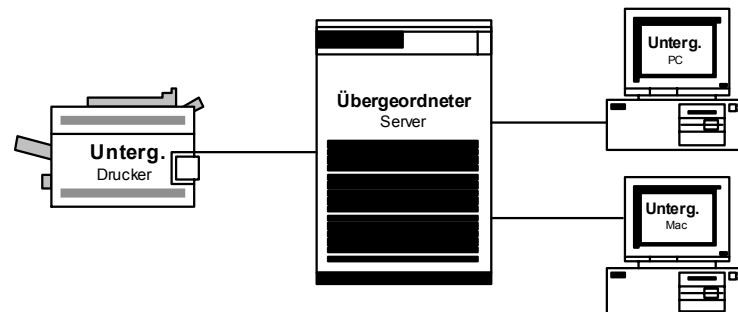


Abbildung 7-6: Übergeordnetes Gerät mit mehreren untergeordneten Geräten

Ein untergeordnetes Gerät kann auch über weitere untergeordnete Elemente verfügen. Das untergeordnete Element wird gleichzeitig zu einem unter- und übergeordneten Element. Abbildung 7-7 auf Seite 198 zeigt beispielsweise einen Computer, an den ein lokaler Drucker direkt angeschlossen ist. Der PC ist dem Server untergeordnet und gleichzeitig dem lokalen Drucker übergeordnet.

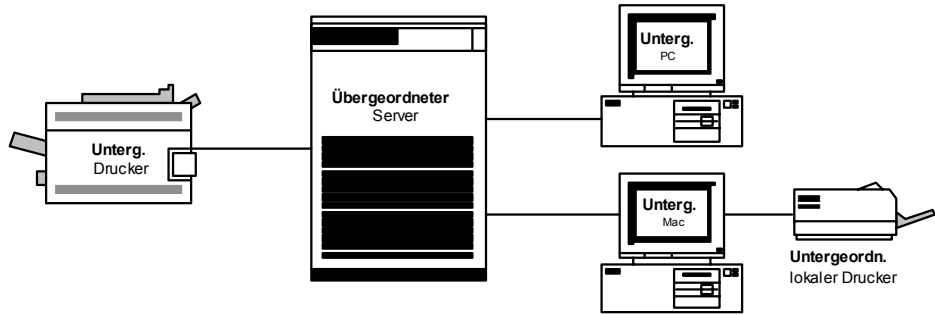


Abbildung 7-7: Untergeordnetes Gerät mit einem untergeordneten Gerät

ServiceCenter strukturiert Inventardatensätze anhand der Beziehungen zwischen über- und untergeordneten Elementen. Inventardatensätze enthalten ein Feld, in dem das übergeordnete Gerät aufgeführt wird.

Das Menü **Optionen** der Inventarformulare enthält Auswahlmöglichkeiten zur Suche nach über- und untergeordneten Elementen eines ausgewählten Geräts. Weitere Informationen finden Sie unter *Inventardatensätze* auf Seite 226.

Einem Gerät können auch mehrere Geräte übergeordnet sein. Abbildung 7-8 zeigt einen mit mehreren Servern verbundenen Computer.

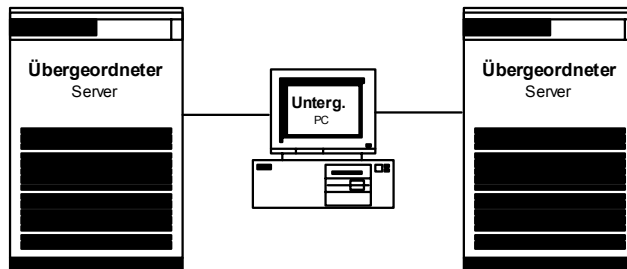


Abbildung 7-8: Untergeordnetes Gerät mit mehreren übergeordneten Geräten

Verwalten von Inventory Management

Sie können zu administrativen Zwecken über die Schaltfläche **Service Management** des ServiceCenter-Startmenüs oder über das Central Administration Utility (CAU) auf Inventory Management und Configuration Management zugreifen.

Mit dem Central Administration Utility können Sie den Benutzerdatensatz für einen Benutzer sowie Kontaktinformationen, Anwendungsprofilberechtigungen und das Mandanten-Dienstprogramm öffnen. Sie sind in der Lage, die Berechtigungen mehrerer Benutzer oder einer Gruppe über die einzelnen Module oder Dienstprogramme zu steuern und auf diese zuzugreifen.

Inventory Management enthält Beispieldaten, die Sie verwenden können, während Sie sich mit dem Produkt vertraut machen. Bevor Sie ServiceCenter Inventory Management auf Ihrem Produktionssystem implementieren, müssen Sie Anpassungen an Ihr System vornehmen. Testen Sie diese Anpassungen unter Verwendung der Beispieldaten.

Informationen zur Verwaltung von Benutzern und Sicherheitsprofilen über das Central Administration Utility finden Sie im *Handbuch für Systemverwalter*.

ICM-Umgebung

Inventory Management enthält einen Umgebungsdatensatz zur Definition der Optionen, die sich für alle Benutzer auf die Funktionen der gesamten ICM-Umgebung auswirken. Im Lieferumfang von ServiceCenter ist ein standardmäßiger ICM-Umgebungsdatensatz enthalten, den Sie für Ihr System anpassen können.

So greifen Sie auf den ICM-Umgebungsdatensatz zu:

- 1 Klicken Sie im ServiceCenter-Startmenü auf **Inventory Management**, um das Menü **Inventory Management** zu öffnen.
- 2 Klicken Sie im Register **Assets** auf **Umgebung**. Abbildung 7-9 zeigt den Umgebungsdatensatz der Anwendung.

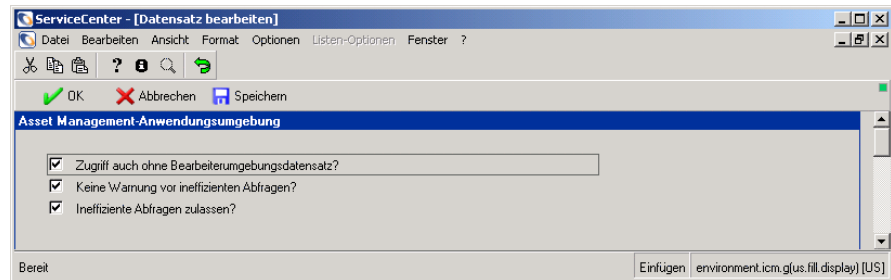


Abbildung 7-9: Umgebungsdatensatz von Asset Management

- 3 Wählen Sie die Optionen aus, die auf das Inventory Management-System angewendet werden sollen. Klicken Sie auf **Speichern** oder **OK** oder drücken Sie **F2**, um die Änderungen zu speichern..

Feld	Beschreibung
Zugriff auch ohne Bearbeiterumgebungsdatensatz?	Diese Option ermöglicht Benutzern ohne Einzel- oder Gruppenprofil für ICM, mit dem Standardprofil (DEFAULT) auf das Modul zuzugreifen.
Keine Warnung vor ineffizienten Abfragen?	Mit dieser Option wird die Meldung deaktiviert, die den Benutzer auf die langsame Ausführung von Abfragen ohne Schlüssel hinweist. Bei aktiviertem Kontrollkästchen wird die Einstellung der Option Ineffiziente Abfragen zulassen? überschrieben.
Ineffiziente Abfragen zulassen?	Diese Option ermöglicht dem Benutzer die Ausführung einer Abfrage ohne Schlüssel. Ist das Kontrollkästchen Keine Warnung vor ineffizienten Abfragen? aktiviert, wird diese Einstellung überschrieben.

Profile

Wie auch bei den anderen ServiceCenter-Modulen können Sie persönliche Benutzerprofile für ICM-Benutzer festlegen. Diese Profile ergänzen bzw. beschränken alle bereits im Bearbeiterdatensatz festgelegten Berechtigungen. Es sind keine Standardoptionen ausgewählt. Weitere Informationen finden Sie unter *Benutzerprofile* auf Seite 21 und *Hinzufügen eines neuen Benutzers* auf Seite 224.

Hinzufügen von ICM-Berechtigungen zum Bearbeiterdatensatz

Bevor ein ICM-Profil hinzugefügt werden kann, müssen dem Benutzer Zugriffsrechte auf ICM zugewiesen werden; diese werden im ServiceCenter-Bearbeiterdatensatz definiert. Drei Berechtigungswörter steuern den Zugriff auf ICM.

Berechtigungswort	Funktion
SysAdmin	Zugriff auf alle Benutzer- und Verwaltungsfunktionen in ICM sowie auf den Rest von ServiceCenter.
ICMAdmin	Zugriff auf alle Benutzer- und Verwaltungsfunktionen in ICM.
Inventory Management	Normaler Zugriff auf ICM-Benutzerfunktionen gemäß der Definition im ICM-Profil.

Das ICM-Profil passt nur den ICM-Sicherheitszugriff für Benutzer mit der Berechtigung für Inventory Management an. SysAdmin- und ICMAdmin-Berechtigungen erteilen den Zugriff auf alle ICM-Funktionen. Im Folgenden wird erläutert, wie Sie einen Bearbeiterdatensatz eines vorhandenen Benutzers ändern, um die Berechtigung für Inventory Management bereitzustellen. Eine vollständige Auflistung der Berechtigungswörter finden Sie im *ServiceCenter-Handbuch für Systemverwalter*.

Hinweis: Wenn der Benutzer keinen Zugriff auf das ICM-Menü aus dem Start-Bildschirm heraus hat, müssen Sie die benötigten Steuerelemente mithilfe von Forms Designer hinzufügen und den Menüdatensatz aktualisieren.

So aktualisieren Sie einen Bearbeiterdatensatz:

- 1 Rufen Sie das Central Administration Utility mit einem der folgenden Verfahren auf:
 - Geben Sie `cau` in der Befehlszeile ein.
 - Klicken Sie im ServiceCenter-Startmenü auf das Register **Dienstprogramme** (siehe Abbildung 7-10).



Abbildung 7-10: ServiceCenter-Startmenü: Register „Dienstprogramme“

- 2 Klicken Sie auf **Verwaltung**. Abbildung 7-11 auf Seite 203 zeigt das Menü **Verwaltung**.

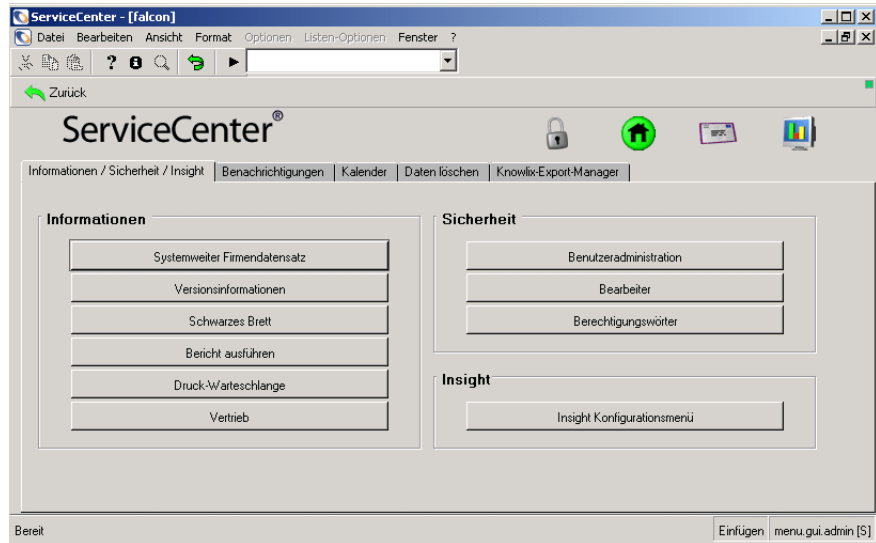


Abbildung 7-11: Register „Informationen / Sicherheit / Insight“

- 3 Klicken Sie im Register **Informationen / Sicherheit / Insight** im Bereich **Sicherheit** auf **Benutzerverwaltung**.

Das Menü **Central Administration Utility** wird angezeigt (siehe Abbildung 7-12). Die Register im angezeigten Formular enthalten die Optionen, die dem Systemverwalter zur Verfügung stehen, um den Benutzerzugriff und die Benutzerberechtigungen zentral zu verwalten und Suchvorgänge nach Kontakten oder Bearbeitern durchzuführen.

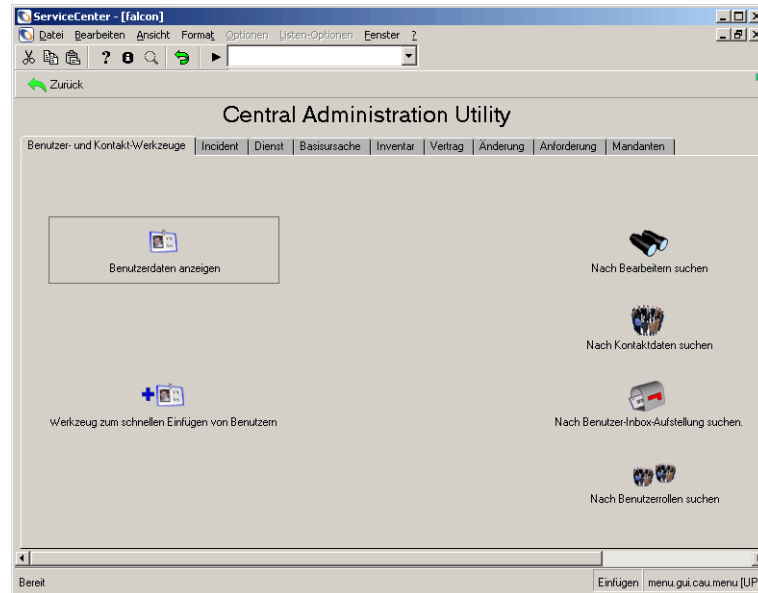


Abbildung 7-12: Startmenü „Central Administration Utility“

- 4 Klicken Sie auf **Benutzerdaten anzeigen**.
- 5 Führen Sie eine der folgenden Aktionen durch:
 - Wählen Sie in der Dropdown-Liste **BOB.HELPDESK** aus.
 - Geben Sie den ServiceCenter-Anmeldenamen des Benutzers ein, dessen Bearbeiterdatensatz Sie ändern möchten. In diesem Beispiel geben Sie **BOB.HELPDESK** ein. Bei Benutzernamen wird Groß-/Kleinschreibung beachtet. Klicken Sie auf **OK**.

Abbildung 7-13 zeigt den Bearbeiterdatensatz für BOB.HELPDESK.

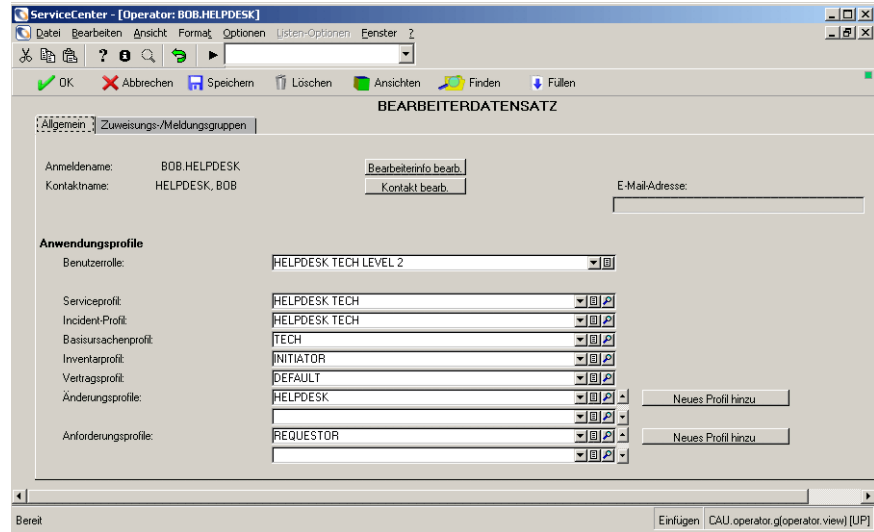


Abbildung 7-13: Bearbeiterdatensatz für BOB.HELPDESK

6 Klicken Sie auf Bearbeiterinfo bearb..

Wichtig: Basiert der Bearbeiterdatensatz des Benutzers auf einer Vorlage, erhalten dieser Benutzer und alle anderen Benutzer, die die Vorlage verwenden, die ICM-Berechtigung, wenn diese zur Vorlage hinzugefügt wird.

- 7 Klicken Sie auf das Register **Start**. Abbildung 7-14 zeigt die Daten des Registers **Start** sowie eine Liste der Berechtigungswörter.

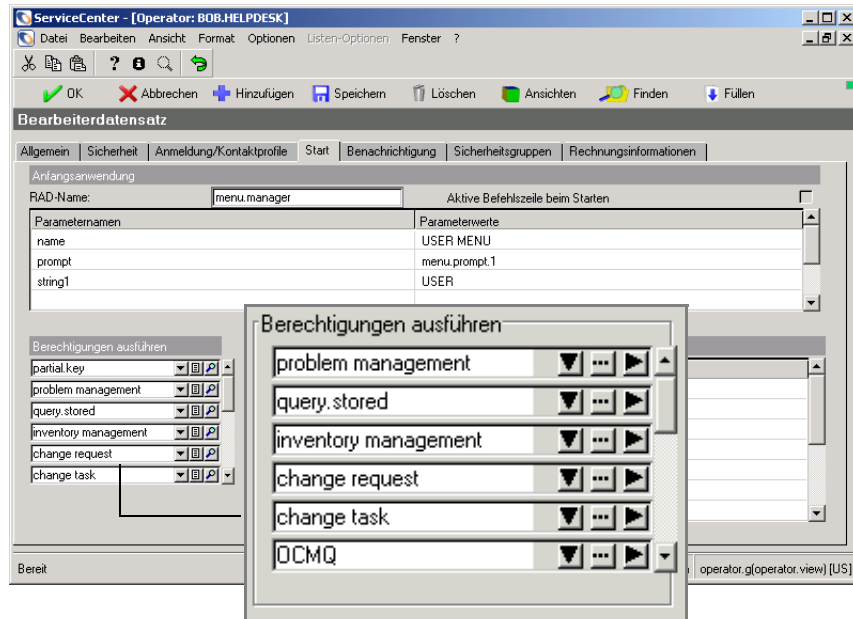


Abbildung 7-14: Bearbeiterdatensatz: Register „Start“

- 8 Führen Sie einen Bildlauf zu einer leeren Zelle in der Liste **Berechtigungen ausführen** aus.
- 9 Geben Sie **ICMAdmin** in der leeren Zelle der Liste **Berechtigungen ausführen** ein. Bei Berechtigungswörtern wird Groß-/Kleinschreibung beachtet.
- 10 Klicken Sie auf **Speichern**. In der Statusleiste wird eine Meldung mit dem Hinweis angezeigt, dass der Datensatz aktualisiert wurde. Sie können jetzt die Zugriffsparameter des Benutzers festlegen.

Hinzufügen eines ICM-Profiles

Nachdem Sie einem Benutzer im Bearbeiterdatensatzes ICM-Rechte erteilt haben, müssen Sie ein ICM-Profil für diesen Benutzer hinzufügen.

Im Lieferumfang von ServiceCenter sind eine Reihe von Profilen enthalten, die auf Benutzerrollen basieren. Das DEFAULT-Profil legt die Parameter für Benutzer fest, die nicht durch ein anderes Profil definiert werden. Benutzer können nur mit diesem Profil auf ICM zugreifen, wenn im Umgebungsdatensatz von Inventory Management die Option **Zugriff auch ohne Bearbeiterumgebungsdatensatz** ausgewählt ist. Weitere Informationen finden Sie unter *ICM-Umgebung* auf Seite 199.

So fügen Sie ICM-Profile hinzu und bearbeiten diese:

- 1 Klicken Sie im ServiceCenter-Startmenü auf **Inventory Management**, um das Menü **Inventory Management** zu öffnen.
- 2 Klicken Sie im Register **Verwaltung** auf **Asset-Profile**. Abbildung 7-15 zeigt das Formular eines Inventar-Sicherheitsprofils.

The screenshot shows the 'Inventar-Sicherheitsprofil' form in the ServiceCenter application. The window title is 'ServiceCenter - [User Inventory Profile-Datensätze suchen]'. The form includes a 'Profilname' field, a 'Privilegien und Ansichten' section with a list of permissions (e.g., Hinzufügen, Aktualisierung, Löschen, Drucken, etc.), a 'Suchformat:' field, a 'Gerätetyp-Beschränkungen' section with a table of device type restrictions, and a 'Thread-Verarbeitung:' section with checkboxes for search and processing actions.

Abbildung 7-15: Formular für ein Inventar-Sicherheitsprofil

- 3 Führen Sie eine der folgenden Aktionen durch:
 - Geben Sie einen Profilnamen für einen vorhandenen Benutzer ein.
 - Klicken Sie auf **Suchen**, um eine Datensatzliste anzuzeigen. Doppelklicken Sie auf den anzuzeigenden oder zu ändernden Datensatz.
 - Um ein ganz neues Profil zu erstellen, geben Sie im Feld **Profilname** einen Namen ein. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Hinzufügen** oder drücken Sie F1. In der Statusleiste wird eine Meldung mit dem Hinweis angezeigt, dass der Datensatz hinzugefügt wurde.
 - So erstellen Sie ein Profil auf Grundlage eines bereits vorhandenen Profils:
 - Klicken Sie auf **Suchen**, um eine Datensatzliste anzuzeigen.
 - Doppelklicken Sie auf den zu kopierenden Datensatz.
 - Geben Sie im Feld **Profilname** einen den Namen ein.
 - Klicken Sie auf die Schaltfläche **Hinzufügen** oder drücken Sie F1. In der Statusleiste wird eine Meldung mit dem Hinweis angezeigt, dass der Datensatz hinzugefügt wurde.

Beispiel

- 1 Wählen Sie das vorhandene Profil **TECH** aus (siehe Abbildung 7-16).

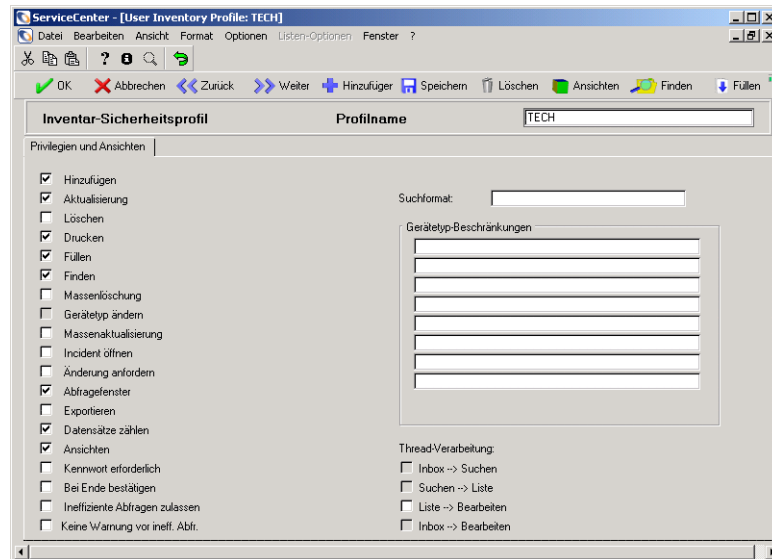


Abbildung 7-16: ICM-Sicherheitsprofil

- 2 Wählen Sie die Inventory Management-Umgebungsrechte für die Bearbeiter aus, die dieses Profil verwenden. Eine Auflistung der Optionen und ihrer Definitionen finden Sie unter *Optionen des Inventar-Sicherheitsprofils* auf Seite 210.

Wählen Sie für das vorliegende Beispiel die Option **Ineffiziente Abfragen zulassen** aus. Behalten Sie die Einstellung aller anderen Optionen bei.

- 3 Geben Sie im Textfeld **Anfangsformat** den Namen des Formats ein, das angezeigt wird, wenn Benutzer mit diesem Profil auf Inventory Management zugreifen. Wenn Sie dieses Feld leer lassen, wird der Bearbeiterdatensatz standardmäßig im Startmenü für den Benutzer angezeigt.

Um ein vorhandenes Format auszuwählen, setzen Sie den Cursor in das Textfeld **Anfangsformat** und klicken auf **Füllen** oder drücken **F9**. Für dieses Beispiel lassen Sie das Feld leer.

- 4 Geben Sie im Bereich **Gerätetyp-Beschränkungen** die Gerätetypen ein, die Bearbeiter bei Verwendung dieses Profils nicht hinzufügen, löschen oder aktualisieren können. Ist dieser Bereich leer, stehen dem Profil alle Gerätetypen zur Verfügung. Um eine Auswahl in einer Liste vorzunehmen, setzen Sie den Cursor in das Textfeld **Gerätetyp-Beschränkungen** und klicken Sie auf **Füllen** oder drücken Sie **F9**. Für das Beispiel nehmen Sie keine Eingabe vor.
- 5 Wählen Sie die Thread-Verarbeitungsoptionen aus, die dem Profil zur Verfügung stehen sollen.

Option	Funktion
Inbox > Suchen	Bei Verwendung dieser Option wird die Inbox in einem anderen Fenster angezeigt, wenn eine Suche in der betreffenden Inbox ausgeführt wird.
Suchen > Liste	Bei Verwendung dieser Option wird das Suchformular weiterhin angezeigt, nachdem eine QBE-Liste geöffnet wurde.
Liste > Bearbeiten	Bei Auswahl dieser Option wird ein in der Liste ausgewähltes Gerät in einem neuen Fenster angezeigt. Der Benutzer kann mehrere Geräte aus derselben Liste anzeigen. Wenn Sie diese Option nicht auswählen, wird das Gerät in dem Fenster der Liste angezeigt.
Inbox > Bearbeiten	Bei Auswahl dieser Option wird nach dem Abrufen eines Datensatzes eine Inbox angezeigt.

- 6 Klicken Sie auf **Speichern** oder drücken Sie **F4**. In der Statusleiste wird eine Meldung mit dem Hinweis angezeigt, dass der Datensatz aktualisiert wurde.
- 7 Klicken Sie auf **OK** oder drücken Sie **F2**, um zum leeren ICM-Profil Datensatz zurückzukehren.
- 8 Klicken Sie auf **Zurück**, um die ICM-Profile zu schließen.

Ein Benutzer, z. B. BOB.HELPDESK, kann sich jetzt mit den Einstellungen des TECH-Profiles bei ServiceCenter anmelden und auf ICM zugreifen.

Optionen des Inventar-Sicherheitsprofils

Die Optionen dieser Tabelle stehen ServiceCenter-Systemverwaltern (Berechtigung SysAdmin) und ICM-Verwaltern (Berechtigung ICMAAdmin) unabhängig von den in diesem Profildatensatz ausgewählten Parametern zur Verfügung.

Feld	Definition
Hinzufügen	Ermöglicht das Hinzufügen von Komponentendatensätzen.
Aktualisieren	Ermöglicht das Aktualisieren von Komponentendatensätzen.
Löschen	Ermöglicht das Löschen von Komponentendatensätzen.
Drucken	Aktiviert die Druckoption für den Benutzer oder die Gruppe.
Füllen	Aktiviert die Füllfunktion für den Benutzer oder die Gruppe.
Finden	Aktiviert die Finden-Funktion für den Benutzer oder die Gruppe.
Massenlöschung	Ermöglicht die Auswahl einer Gruppe von Inventardatensätzen und das Löschen derselben.
Gerätetyp ändern	Ermöglicht die Änderung des Gerätetyps eines Assets.
Massenaktualisierung	Ermöglicht die Auswahl einer Gruppe von Inventardatensätzen und die Änderung der Felder in diesen Datensätzen.

Feld	Definition
Incident öffnen	Ermöglicht das Öffnen eines Incident-Tickets über Incident Management.
Änderung anfordern	Ermöglicht das Öffnen einer Änderungsanforderung in Change Management über ICM. Weitere Informationen finden Sie unter <i>Change Management</i> auf Seite 379.
Abfragefenster	Ermöglicht die Ausführung strukturierter Abfragen in ICM.
Exportieren	Ermöglicht das Exportieren von Komponentendatensätzen in eine externe Datei.
Datensätze zählen	Ermöglicht das Zählen der Datensätze in einer QBE-Liste.
Ansichten	Ermöglicht die Anzeige alternativer Formulare in ICM.

Die Optionen in dieser Tabelle stehen nur zur Verfügung, wenn sie ausgewählt sind.

Feld	Definition
Kennwort erforderlich	Für den Zugriff auf ICM ist ein Kennwort erforderlich.
Bei Ende bestätigen	Bevor das primäre ICM-Modul geschlossen wird, wird ein Bestätigungsformular angezeigt.
Ineffiziente Abfragen zulassen	Ermöglicht die Ausführung einer unvollständigen oder teilweise durch Schlüssel abgedeckten Abfrage. Wenn die Option Keine Warnung vor ineff. Abfr. ausgewählt ist, wird diese Option überschrieben.
Keine Warnung vor ineff. Abfr.	Deaktiviert die Meldung, die den Benutzer auf die langsame Ausführung von Abfragen ohne Schlüssel hinweist. Durch Auswahl dieser Option wird die Option Ineffiziente Abfragen zulassen überschrieben.

Gerätetypen

Die Datei `devtype` enthält einen Datensatz für jeden in ICM verfolgten Komponententyp. ServiceCenter umfasst eine Reihe von Gerätetyp-Datensätzen geliefert, die geändert oder gelöscht werden können. Sie können auch neue Gerätetyp-Datensätze hinzufügen.

So greifen Sie auf einen Gerätetyp-Datensatz zu:

- 1 Klicken Sie im ServiceCenter-Startmenü auf **Inventory Management**, um das Menü **Inventory Management** zu öffnen.
- 2 Klicken Sie im Register **Verwaltung** auf **Gerätetypen**. Abbildung 7-17 zeigt das Formular **Gerätetypdefinition**.

Abbildung 7-17: Formular „Gerätetypdefinition“

- 3 Zur Suche nach einem bestimmten Gerätetyp-Datensatz bestehen die folgenden Möglichkeiten:
 - Lassen Sie alle Felder leer und drücken Sie die **Eingabetaste**, um eine *wahre* Suche (true) durchzuführen und eine Liste aller aktuellen Gerätetyp-Datensätze abzurufen. Wählen Sie in der QBE-Datensatzliste einen Datensatz aus.
 - Geben Sie im Feld **Gerätename** einen Gerätenamen ein, anhand dessen der Datensatz aus der Datei `devtype` abgerufen wird. Drücken Sie die **Eingabetaste**.

Geben Sie für dieses Beispiel Computer im Feld **Gerätename** ein und drücken Sie die **Eingabetaste**. Abbildung 7-18 zeigt den Gerätetyp-Datensatz.

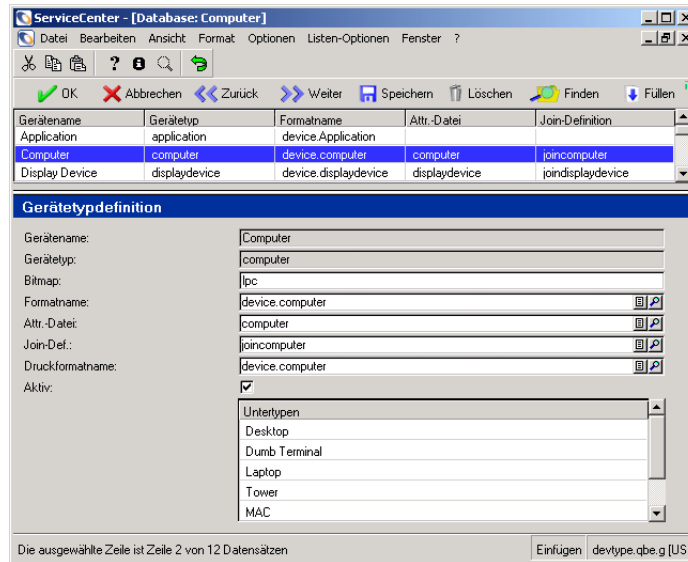


Abbildung 7-18: Definitionsdatensatz eines inventarisierten Gerätetyps

In der folgenden Tabelle werden die Felder des Formulars **Gerätetypdefinition** beschrieben.

Feld	Beschreibung
Gerätename	Beschreibender Name des Gerätetyps.
Gerätetyp	Von ServiceCenter verwendeter interner Gerätename.
Bitmap	Bitmap-Name des Geräts.
Formatname	Join-Format, das für eine Komponente dieses Gerätetyps angezeigt wird.
Attr.-Datei	Mit dem Gerätetyp verbundene Attributdatei.
Join-Def.	Mit dem Gerätetyp verbundener Join-Definitionsdatensatz.
Druckformatname	Mit dem Gerätetyp verbundenes Druckformat.
Aktiv?	Gibt an, ob der Gerätetyp aktiv ist.
Untertypen:	Namen der verschiedenen Typen dieses Geräts.

Erstellen eines neuen Gerätetyps

Mit dem Assistenten zur Erstellung eines neuen Gerätetyps können Sie einen Gerätetyp sowie die zugehörigen Attribut- und Join-Formulare erstellen. Es besteht die Möglichkeit, die Attribut- und Join-Formulare vor Erstellung des neuen Gerätetyps gesondert zu erstellen.

So erstellen Sie einen neuen Gerätetyp:

- 1 Klicken Sie im ServiceCenter-Startmenü auf **Inventory Management**, um das Menü **Inventory Management** zu öffnen.
- 2 Klicken Sie im Register **Verwaltung** auf **Neue Gerätetypen hinzufügen**. Abbildung 7-17 zeigt den Begrüßungsbildschirm des Assistenten. Klicken Sie auf **Weiter**.

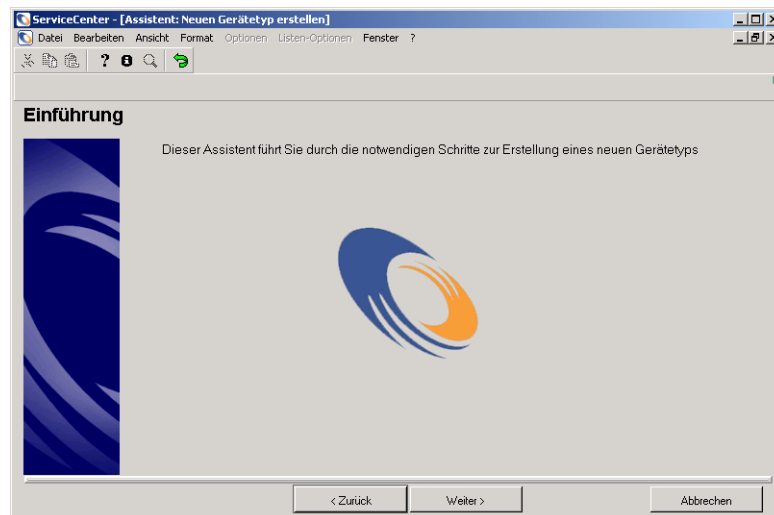


Abbildung 7-19: Einführung des Assistenten zur Erstellung neuer Gerätetypen

- 3 In Abbildung 7-20 ist das Feld zur Angabe des Gerätenamens dargestellt. Geben Sie z. B. UPS im Feld **Gerätename** ein. Dieser Namen wird in ServiceCenter angezeigt.

Abbildung 7-20: Angabe des Gerätenamens und -typs

- 4 Geben Sie den Gerätetyp an. Geben Sie z. B. ups ein, um das mit diesem Gerätetyp zu verwendende Attributformular anzugeben. ServiceCenter erstellt anhand des Gerätetyps die Attribut- und die Join-Datei. Klicken Sie auf **Weiter**.
- 5 Abbildung 7-21 auf Seite 216 zeigt das Formular, in dem Sie die Anzeige- und Druckformatnamen angeben können. Führen Sie eine der folgenden Aktionen durch:
- Um ein vorhandenes Format auszuwählen, klicken Sie auf **Füllen**. Wählen Sie dann durch Doppelklicken in der Liste einen Namen aus.
 - Um ein neues Format zu erstellen, geben Sie im Textfeld den neuen Formatnamen ein. Dem Formatnamen kann ein beliebiges Benennungsschema zugrunde gelegt werden, Peregrine Systems verwendet jedoch das Schema `device.xxx.g`.

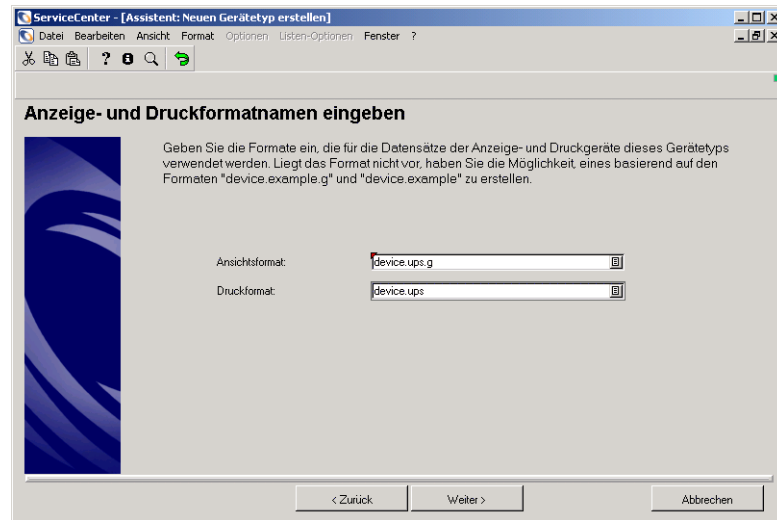


Abbildung 7-21: Neuer Formatname

- 6 In einer Meldung werden Sie gefragt, ob Sie das Format `device.template` als Vorlage für das neue Format verwenden möchten. Eine entsprechende Meldung wird bei jeder Eingabe eines neuen Formatnamens angezeigt.
- Um das Format zu verwenden, klicken Sie auf **Ja**.
 - Um einen anderen Formatnamen anzugeben, klicken Sie auf **Abbrechen** und geben den neuen Namen im entsprechenden Textfeld ein.
 - Wenn eine Warnmeldung angezeigt wird, klicken Sie auf **OK**, um fortzufahren.

Hinweis: Wenn Sie auf **Nein** klicken, wird der Formatname weder verwendet noch erstellt.

Für dieses Beispiel klicken Sie auf **Ja**.

Das Dialogfeld Ändern der mit dem neuen Gerätetyp verknüpften Formate wird angezeigt (siehe Abbildung 7-22).

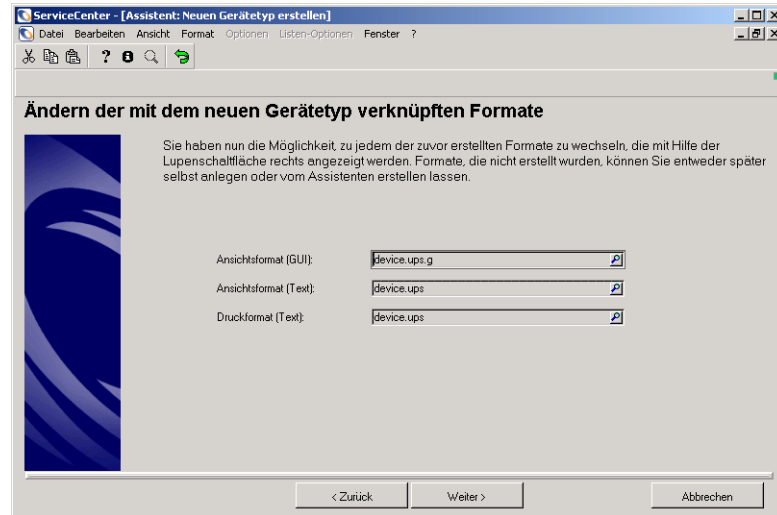


Abbildung 7-22: Ändern der mit dem neuen Gerätetyp verknüpften Formate

- 7 Sie können die Anzeige- und Druckformate bearbeiten, um jedes Format mit einer entsprechenden Darstellung und Funktion zu versehen. So bearbeiten Sie ein Formular:
- Klicken Sie auf **Finden**, um das Vorlagenformat mit Forms Designer zu öffnen. ServiceCenter ruft alle Felder des Vorlagenformulars aus der Gerätedatei ab. Wenn Sie dem Format ein neues Feld hinzufügen, fügt ServiceCenter dieses ebenfalls zur Attributdatei hinzu.
 - Klicken Sie auf **Gestalten**, um das neue Format im Gestaltungsmodus anzuzeigen.
 - Nehmen Sie die gewünschten Änderungen an dem Format vor.
 - Klicken Sie auf **OK**, um die Änderungen zu speichern und den Gestaltungsmodus zu beenden.
 - Klicken Sie auf **OK**, um zum Assistenten zurückzukehren.

- 8 Wiederholen Sie ggf. Schritt 7. Wenn Sie die Bearbeitung der Anzeige- und Druckformate für alle Formulare beendet haben, klicken Sie auf **Weiter**.
- 9 Klicken Sie **Weiter**. Abbildung 7-23 zeigt das Feld, in dem Sie den Namen der Attributdatei eingeben können.

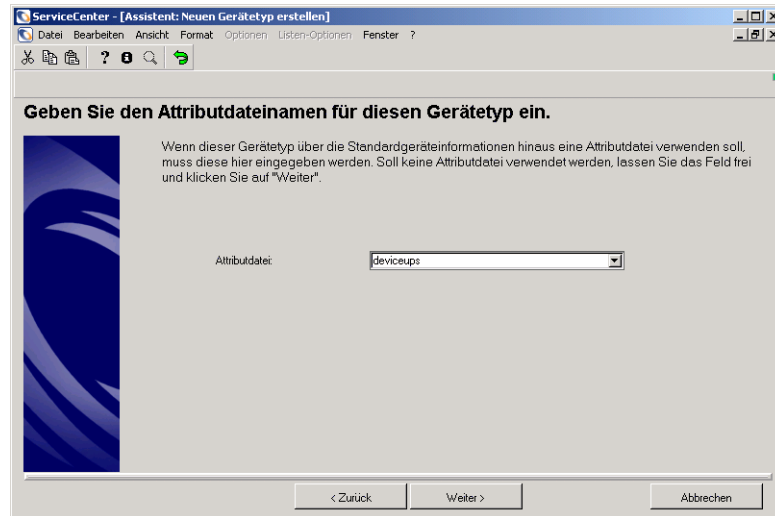


Abbildung 7-23: Name der Attributdatei

Führen Sie eine der folgenden Aktionen durch:

- Wählen Sie einen vorhandenen Dateinamen in der Dropdown-Liste aus. Klicken Sie auf **Weiter**. Fahren Sie mit Schritt 10 auf Seite 219 fort.
- Geben Sie einen neuen Namen ohne Leer- und Sonderzeichen ein, z. B. `deviceups`. Klicken Sie auf **Weiter**. Eine Meldung informiert Sie, dass das Gerät nicht vorhanden ist. Wenn Sie das Gerät erstellen möchten, klicken Sie auf **Ja**. Fahren Sie mit Schritt 10 auf Seite 219 fort.
- Wenn Sie keine Attributdatei verwenden möchten, lassen Sie das Textfeld leer und klicken auf **Weiter**.

- 10 Abbildung 7-24 zeigt das Feld, in dem Sie die Quelle der Join-Definition angeben können.

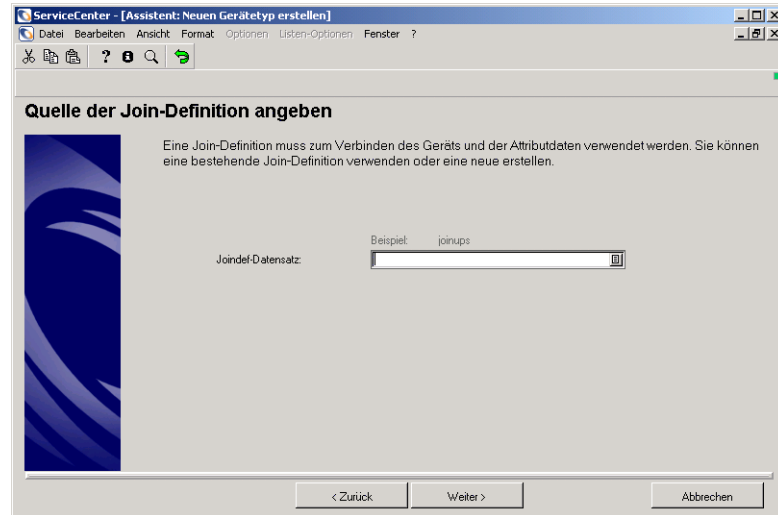


Abbildung 7-24: Joindef-Quelle

Führen Sie eine der folgenden Aktionen durch:

- Lassen Sie das Feld **Joindef-Datensatz** leer und klicken Sie auf **Weiter**. ServiceCenter schlägt einen Namen vor. Um den Namen zu übernehmen, klicken Sie auf **Ja**.
- Klicken Sie auf **Füllen**, um eine Liste der verfügbaren Datensätze anzuzeigen und eine Join-Definition auszuwählen. Klicken Sie auf **Weiter**.

- 11 Abbildung 7-25 auf Seite 220 zeigt das Feld, in dem Sie eine Liste der Untertypen angeben können, die dem neuen Gerätetyp zuzuordnen sind. Sie können beliebige Untertypen angeben, die für Ihre Konfiguration Sinn ergeben. Klicken Sie auf **Weiter**.

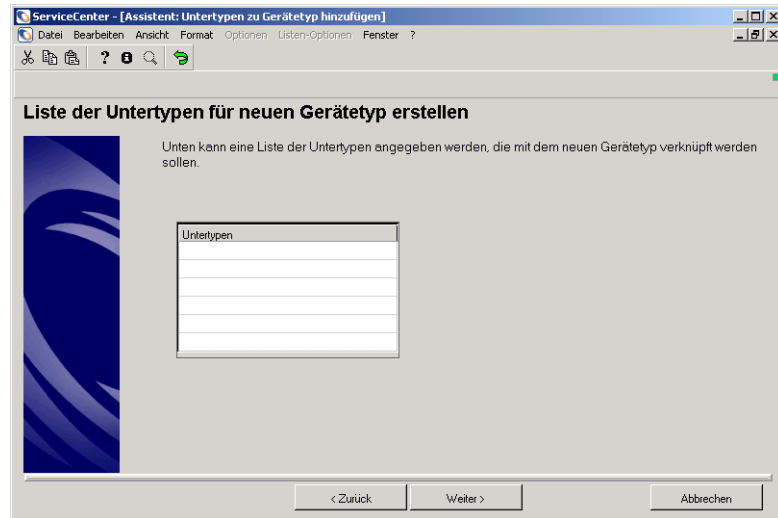


Abbildung 7-25: Liste der Untertypen

- 12 In Abbildung 7-26 ist das Kontrollkästchen zur Aktivierung des Gerätenamens dargestellt. Dieser Schritt kann übersprungen werden. Klicken Sie auf **Weiter**.

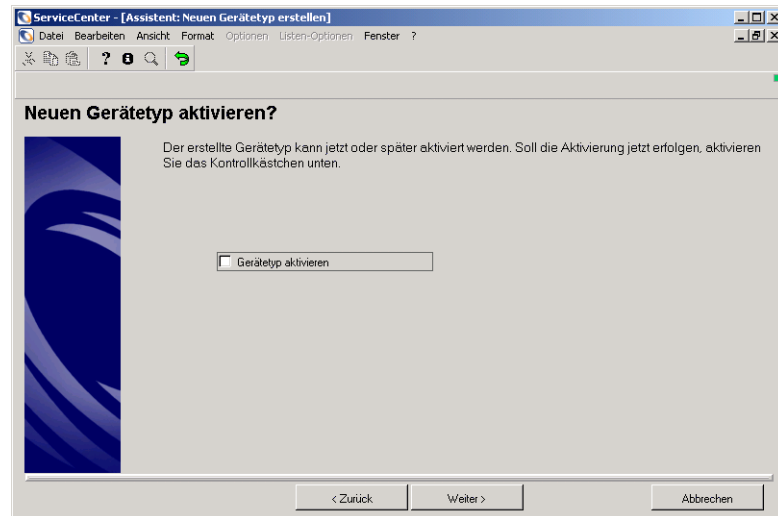



Abbildung 7-26: Aktivieren des neuen Gerätetyps

- 13 Es wird eine Meldung mit dem Hinweis angezeigt, dass der Gerätetyp hinzugefügt wurde. Klicken Sie auf **OK**, um zum Assistenten zurückzukehren.
-  14 Klicken Sie auf die Informationsschaltfläche auf der Symbolleiste, um die Meldungen anzuzeigen. ServiceCenter zeigt Informationen zu dem neuen Gerätetyp an. Ein blaues Symbol gibt eine erforderliche Aktion an, ein rotes eine Fehlermeldung.
- 15 Sie müssen sich abmelden und erneut anmelden, damit der neue Gerätetyp in der Dropdown-Liste des Feldes **Typ** eines Gerätedatensatzes angezeigt wird.

Aktualisieren eines Gerätetyp-Datensatzes

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um den Gerätetyp-Datensatz zu aktualisieren.

- 1 Führen Sie *Schritt 1 auf Seite 212* bis *Schritt 3 auf Seite 212* aus.
- 2 Bearbeiten Sie die zu aktualisierenden Felder.
- 3 Klicken Sie auf **Speichern** oder drücken Sie F4.

Löschen eines Gerätetyp-Datensatzes

Wenn der Gerätetyp Join-Formulare gemeinsam mit einem anderen Gerätetyp verwendet, kopieren Sie zuerst die gemeinsam verwendeten Formulare. Nach Löschen des Gerätetyps benennen Sie dann die gemeinsamen Formate auf ihre Originalnamen um.

So löschen Sie Gerätetyp-Datensätze:

- 1 Klicken Sie im ServiceCenter-Startmenü auf **Inventory Management**.
- 2 Wählen Sie das Register **Verwaltung** aus.
- 3 Klicken Sie auf **Gerätetypen**. Ein leeres Formular eines inventarisierten Gerätetyps wird angezeigt.

Abbildung 7-27: Formular „Gerätetypdefinition“

- 4 Wählen Sie den zu löschenden Gerätetyp aus. Führen Sie hierzu eine der folgenden Aktionen aus:
 - Lassen Sie alle Felder unausgefüllt und drücken Sie die **Eingabetaste**, um eine *wahre (true)* Suche durchzuführen und eine Liste aller aktuellen Gerätetypdatensätze abzurufen. Wählen Sie einen Datensatz aus der geöffneten QBE-Datensatzliste.
 - Geben Sie im Feld **Gerätename** einen Gerätenamen ein, anhand dessen der Datensatz aus der Datei devtype abgerufen wird, und drücken Sie die **Eingabetaste**.
- 5 Wenn der Datensatz angezeigt wird, klicken Sie auf **Löschen** oder drücken Sie F5. In einer Meldung werden Sie zur Bestätigung des Löschvorgangs aufgefordert.
Klicken Sie auf **Ja**, um den Datensatz zu löschen. Klicken Sie auf **Nein**, um die Aktion abzubrechen und zum Datensatz zurückzukehren.
- 6 Abbildung 7-28 zeigt das Formular **Löschbefehl bestätigen**.

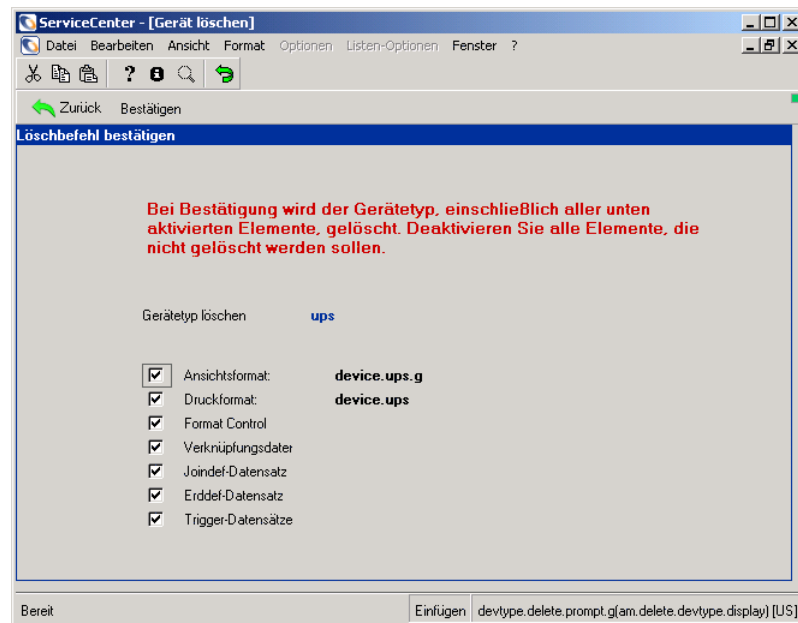


Abbildung 7-28: Formular „Löschbefehl bestätigen“

- 7 Deaktivieren Sie die Kontrollkästchen aller Elemente, die nicht gelöscht werden sollen.

Hinweis: Standardmäßig sind in ServiceCenter alle Kontrollkästchen aktiviert. Peregrine Systems empfiehlt, dass Sie alle mit einem bestimmten Gerätetyp verbundenen Komponenten löschen. Vorsicht: Einige Komponenten werden möglicherweise auch von anderen Gerätetypen verwendet. Wenn Sie von anderen Gerätetypen verwendete Komponenten löschen, können Sie möglicherweise die mit diesen Gerätetypen verbundenen Assets nicht anzeigen.

- 8 Klicken Sie auf **Bestätigen** oder drücken Sie F1 um den Datensatz zu löschen. ServiceCenter zeigt wieder das Formular **Gerätetypdefinition** an.
- 9 Klicken Sie in der Symbolleiste auf **Meldungen anzeigen**, um zusätzliche Meldungen und Anweisungen anzuzeigen.



Hinzufügen eines neuen Benutzers

Das System erstellt folgende Datensätze für den neuen Benutzer:

- Kontakt-Datensatz
- Bearbeiterdatensatz mit Inventory Management-Berechtigungen
- Inventory Management Profildatensatz

So fügen Sie einen neuen Benutzer zum System hinzu:

- ▶ Geben Sie in einer beliebigen Menübefehlszeile **cau** ein oder navigieren Sie durch das ServiceCenter-Menüsystem:
 - 1 Klicken Sie im ServiceCenter-Startmenü auf das Register **Dienstprogramme**.
 - 2 Klicken Sie auf **Verwaltung**. Das Menü **Verwaltung** enthält das Register **Informationen / Sicherheit / Insight**.
 - 3 Klicken Sie im Bereich Struktur **Sicherheit** auf **Benutzerverwaltung**. Das Menü **Central Administration Utility** wird angezeigt. Die Register im Formular enthalten die Optionen, die dem Systemverwalter zur Verfügung stehen, um den Benutzerzugriff und die Benutzerberechtigungen zentral zu verwalten und Suchvorgänge nach Kontakten oder Bearbeitern durchzuführen.
 - 4 Klicken Sie auf **Benutzer-Schnelleinfüge-Werkzeug**. Geben Sie den Namen des hinzuzufügenden Benutzers im neuen Dialogfeld ein, z. B. **JOE.USER**. Klicken Sie auf **OK**.

- 5 Ein Dialogfeld zum Duplizieren eines anderen Benutzers wird angezeigt. Führen Sie eine der folgenden Aktionen durch:
 - Klicken Sie auf **Ja**, um einen anderen Benutzer zu duplizieren. Wählen Sie einen bestehenden Benutzer aus der Dropdown-Liste.
 - Klicken Sie auf **Nein**, um einen Benutzer von Grund auf zu erstellen.
 Für dieses Beispiel klicken Sie auf **Ja**. Eine Meldung fordert Sie zur Eingabe des Namens des zu duplizierenden Benutzers auf. Kopieren Sie **BOB.HELPDESK**.
- 6 Klicken Sie auf die Schaltfläche **OK** oder drücken Sie die **Eingabetaste**. Der neue Bearbeiterdatensatz wird eingeblendet. Der Name des neuen Bearbeiters wird im Textfeld **Anmeldename** angezeigt.
- 7 Nehmen Sie die gewünschten Änderungen am Bearbeiterdatensatz vor.
- 8 Klicken Sie auf **Hinzufügen**, um den neuen Bearbeiterdatensatz zu speichern.
- 9 Es wird eine Meldung mit der Frage angezeigt, ob der Benutzer bereits über einen Kontaktdatensatz verfügt. Klicken Sie auf **Nein**.
- 10 Geben Sie den Kontaktnamen des neuen Benutzers ein.

Abbildung 7-29 zeigt das Formular mit den Kontaktinformationen des Benutzers.

Abbildung 7-29: Vorlage für Kontaktinformationen des Benutzers

- 11 Vervollständigen Sie den Datensatz mit allen relevanten Daten.
- 12 Klicken Sie auf **Hinzufügen**.
- 13 Führen Sie ggf. weitere administrative Wartungsaufgaben für den Bearbeiterdatensatz aus.
- 14 Klicken Sie auf **Speichern** und kehren Sie zum Menü **Central Administration Utility** zurück.

Referenzquellen

Weitere Informationen zu den folgenden Themen finden Sie im Abschnitt zum Central Administration Utility im *Handbuch für Systemverwalter*.

- Erstellen, Verwenden und Aktualisieren von Bearbeiterdatensätzen
- Verwaltungsaufgaben
- ICM-Profile

Weitere Informationen zu Forms Designer finden Sie im ServiceCenter-Handbuch *System Tailoring* (Systemanpassung), Band 1.

Inventardatensätze

Die Datei **device** ist ein zentraler Speicherort für Asset-Informationen. Auf diese Datei wird im gesamten ServiceCenter-System Bezug genommen. Navigationsschaltflächen im Geräteformular oder im Attribut- bzw. Join-Formular eines Geräts gewähren Benutzern Zugriff auf Incident-Tickets, Änderungsdatensätze und Kostenvoranschläge für ein bestimmtes Asset. Jeder Inventardatensatz in ICM enthält Daten zu einem bestimmten Gerät. Register und Felddaten variieren je nach ausgewähltem Asset.

So greifen Sie auf einen Asset-Datensatz zu:

- 1 Klicken Sie im ServiceCenter-Startmenü auf **Inventory Management**.
- 2 Klicken Sie auf **Assets**.

- 3 Zur Anzeige eines Asset-Datensatzes bestehen die folgenden Möglichkeiten:
 - Klicken Sie auf **Suchen**, um eine wahre Suche (true) durchzuführen und eine Liste aller aktuellen Gerätetyp-Datensätze abzurufen. Doppelklicken Sie in der erstellten Liste auf den Namen des Datensatzes.
 - Geben Sie Daten zur Eingrenzung der Suche an. Geben Sie beispielsweise den Namen eines Assets im Feld **Asset** ein oder wählen Sie einen Gerätetyp im Feld **Typ** aus. Klicken Sie auf **Füllen**, um eine Liste für das jeweilige Feld anzuzeigen.
- 4 Klicken Sie auf **Suchen** oder drücken Sie die **Eingabetaste**.
Abbildung 7-30 zeigt die Liste und das Asset-Formular.

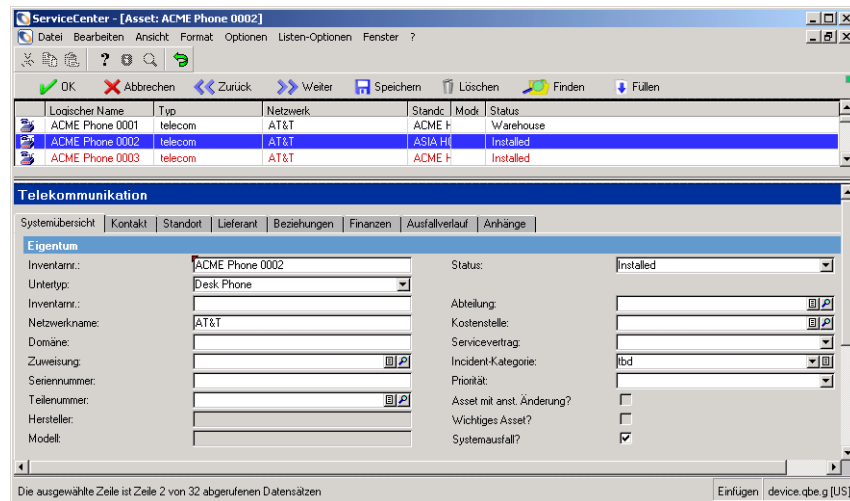


Abbildung 7-30: Asset-Datensatz

In Feldern anderer ServiceCenter-Module, z. B. Incident Management, werden Werte angezeigt, die automatisch aus den Inventar-Datensätzen übernommen werden. Das Feld **Gerätetyp** des Inventardatensatzes stellt beispielsweise den Wert für das Feld **Typ** eines Incident-Ticket bereit. Dadurch bleibt die Beständigkeit innerhalb des Systems gewahrt.

Die Felder können auch zum Erstellen von Datensätzen für neue Geräte verwendet werden. Weitere Informationen finden Sie unter *Erstellen eines neuen Gerätetyps* auf Seite 214. Das Menü **Optionen** und die Schaltflächen der Statusleiste sind über die verschiedenen Inventarformulare für Geräte hinweg konsistent.

Referenzquellen

Weitere Informationen zu Optionen, Menüs und Feldern sowie zum Erstellen und Aktualisieren eines Asset-Datensatzes finden Sie im *ServiceCenter-Benutzerhandbuch*.

8

KAPITEL

Service-Informationen in Inventory Management

Service-Informationen liefern SLA-Daten über Geräte in der Inventardatenbank. Ein SLA (Service Level Agreement, Servicevertrag) verfolgt die Geräteverfügbarkeits- und Reaktionszeitgarantien für Geräte in der ICM-Datenbank. Weitere Informationen finden Sie unter *Service Level Management* auf Seite 287.

Folgende Themen werden behandelt:

- *Zugreifen auf SLAs* auf Seite 230
- *Contract Management-Umgebungsdatensätze* auf Seite 231
- *Hinzufügen eines Contract Management-Profiles* auf Seite 232
- *Alerts* auf Seite 238
- *Vertragsstatus* auf Seite 238
- *Dienstprogramm zur Währungsumrechnung* auf Seite 239
- *Softwareverfolgung und -kompatibilität* auf Seite 244
- *Lizenz- und Installationsmodelle des Katalogs* auf Seite 245
- *Beispiel für Softwareverfolgung und -kompatibilität* auf Seite 263

Zugreifen auf SLAs

Sie können direkt über das ICM-Menü auf die SLM-Funktion (Service Level Management) zugreifen.

So zeigen Sie SLAs an:

- 1 Klicken Sie im ServiceCenter-Startmenü auf **Inventory Management**.
- 2 Klicken Sie auf **SLA-Daten**. Abbildung 8-1 zeigt das SLA-Suchformular.

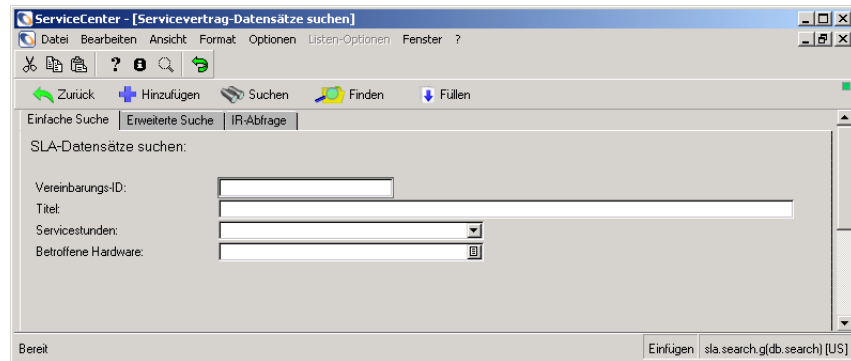


Abbildung 8-1: SLA-Suchformular

- 3 Zur Anzeige eines SLAs bestehen folgende Möglichkeiten:
 - Wenn Daten des SLAs bekannt sind, geben Sie sie in die entsprechenden Felder ein und klicken Sie auf **Suchen** oder drücken Sie die **Eingabetaste**. Eine Datensatzliste mit allen entsprechenden Datensätzen wird angezeigt. Doppelklicken Sie auf den anzuzeigenden Datensatz.
 - Klicken Sie auf **Suchen**, um eine wahre Suche (true) durchzuführen und eine Liste aller aktuellen SLM-Datensätze abzurufen. Doppelklicken Sie auf den anzuzeigenden Datensatz.

Abbildung 8-2 zeigt einen SLA-Datensatz.

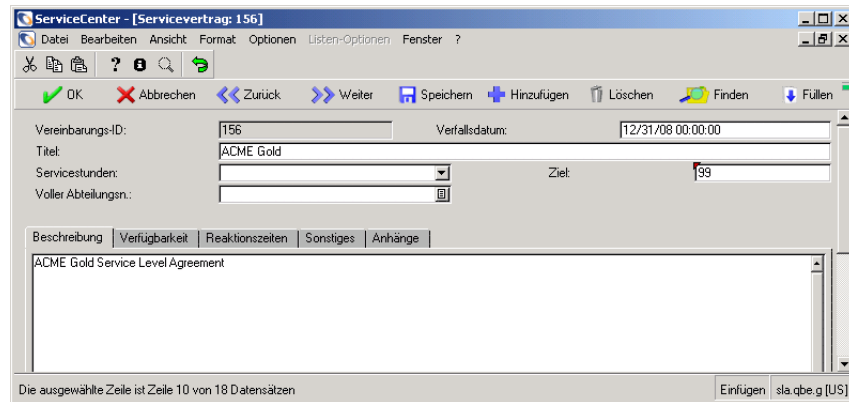


Abbildung 8-2: SLA-Datensatz mit Datensatzliste

Contract Management-Umgebungsdatensätze

Contract Management enthält einen Umgebungsdatensatz zur Definition der Optionen, die sich für alle Benutzer auf die gesamte Contract Management-Umgebung auswirken. Im Lieferumfang von ServiceCenter ist ein standardmäßiger Contract Management-Umgebungsdatensatz enthalten, den Sie für Ihr System anpassen können.

So greifen Sie auf den Umgebungsdatensatz von Contract Management zu:

- 1 Klicken Sie im ServiceCenter-Startmenü auf **Inventory Management**.
- 2 Klicken Sie auf das Register **Verträge**.
- 3 Klicken Sie auf **Umgebung**. Weitere Informationen finden Sie unter *ICM-Umgebung* auf Seite 199..

Contract Management-Berechtigung

Bevor ein Benutzer zu einem Vertragsprofil hinzugefügt werden kann, müssen seine Inventory Management-Berechtigungen im ServiceCenter-Bearbeiterdatensatz festgelegt werden. Der Zugriff auf Inventory Management wird durch drei Berechtigungswörter gesteuert:

Berechtigungswort	Funktion
SysAdmin	Zugriff auf alle Benutzer- und Verwaltungsfunktionen in Inventory Management sowie auf den Rest von ServiceCenter.
ICMAdmin	Zugriff auf alle Benutzer- und Verwaltungsfunktionen in Inventory Management.
Inventory Management	Normaler Zugriff auf die Benutzerfunktionen von Inventory Management gemäß der Definition im Inventory Management-Profil.

Hinweis: Im Inventory Management-Profil wird der ICM-Sicherheitszugriff nur für Benutzer mit der Berechtigung für Inventory Management angepasst. SysAdmin- und ICMAdmin-Berechtigungen gewähren Zugriff auf alle ICM-Funktionen.

Eine vollständige Auflistung der Berechtigungswörter finden Sie im *ServiceCenter-Handbuch für Systemverwalter*.

Hinzufügen eines Contract Management-Profiles

Nach den Änderungen am Bearbeiterdatensatz, durch die einem Benutzer Contract Management-Berechtigungen erteilt werden, muss ein Contract Management-Profil für den jeweiligen Benutzer hinzugefügt werden. Im Lieferumfang von ServiceCenter sind mehrere Profile enthalten, die auf Benutzerrollen basieren. Das DEFAULT-Profil legt die Parameter für Benutzer fest, die nicht durch ein anderes Profil definiert werden. Benutzer können nur mit diesem Profil auf Contract Management zugreifen, wenn im Umgebungsdatensatz von Inventory Management die Option **Zugriff auch ohne Bearbeiterumgebungsdatensatz?** ausgewählt ist. Weitere Informationen finden Sie unter *ICM-Umgebung* auf Seite 199.

So fügen Sie ICM-Profil hinzu und bearbeiten diese:

- 1 Klicken Sie im ServiceCenter-Startmenü auf Inventory Management.
- 2 Klicken Sie auf das Register Verwaltung.
- 3 Klicken Sie auf Vertragsprofile.

Abbildung 8-3 zeigt das Formular Sicherheitsprofil für Verträge.

The screenshot shows a web-based form titled "Sicherheitsprofil für Verträge" within a "ServiceCenter" application. At the top, there is a search bar labeled "Profilname". Below this, the form is divided into several sections, each with a yellow header and a list of checkboxes:

- Thread-Verarbeitung:**
 - Inbox -> Suchen
 - Suchen -> Liste
 - Liste -> Bearbeiten
 - Inbox -> Bearbeiten
- Verträge:**
 - Vertrag hinzufügen
 - Vertrag aktualisieren
 - Vertrag stornieren
 - Vertrag erneuern
- Vertragsvorlagen:**
 - Vorlage erstellen?
 - Vorlage auswählen
 - Vorlage aktualisieren
 - Vorlage löschen
- Software-Zähler:**
 - Zähler erstellen
 - Zähler aktualisieren
 - Zähler löschen
 - Kompatibilitätsprüfung
- Zahlungen:**
 - Zahlung planen
 - Zahlungsplan erstellen
 - Zahlung aktualisieren
 - Zahlung ausführen
 - Zahlung stornieren
 - Zahlung löschen
- Asset-Zuteilung:**
 - Asset-Zuordnung erstellen
 - Asset-Zuteilung erstellen
 - Asset aktualisieren
 - Asset löschen
- Klauseln und Bedingungen:**
 - Klausel/Bedingung hinzufügen
 - Klausel/Bedingung aktualisieren
 - Klausel/Bedingung löschen
- Allgemeine Zugriffsrechte:**
 - Kennwort erforderlich
 - Bei Ende bestätigen
 - Ineffiziente Abfragen zulassen
 - Keine Warnung vor ineff. Abfr.
 - Drucken
 - Füllen
 - Finden
 - Abfragefenster
 - Exportieren
 - Datensätze zählen
 - Massenzufügung
 - Massenaktualisierung
 - Massenlöschung

At the bottom of the form, there is a status bar with the text "Bereit" on the left and "Einfügen ct.profile [US]" on the right.

Abbildung 8-3: Formular „Sicherheitsprofil für Verträge“

- 4 Führen Sie eine der folgenden Aktionen durch:
 - Geben Sie im Feld **Profilname** den Profilnamen für den Bearbeiter ein, für den das Profil erstellt wird.
 - Wenn Sie ein vorhandenes Profil ändern, klicken Sie auf **Suchen**, um zur Suche nach dem jeweiligen Profil eine wahre Abfrage durchzuführen. Doppelklicken Sie auf den anzuzeigenden und zu bearbeitenden Datensatz.

- 5 Aufgrund der Thread-Verarbeitung wird das vorherige Fenster bei der Anzeige eines neuen Datensatzes weiterhin eingeblendet. Wenn beispielsweise ein Datensatz in einer QBE-Liste ausgewählt wird, bleibt diese QBE-Liste weiterhin angezeigt, nachdem der Datensatz in einem neuen Fenster geöffnet wurde. Wählen Sie die Thread-Verarbeitungsoptionen aus, die dem Profil zur Verfügung stehen sollen.

Option	Funktion
Inbox > Suchen	Bei Verwendung dieser Option wird die Inbox in einem anderen Fenster angezeigt, wenn eine Suche in der betreffenden Inbox ausgeführt wird.
Suchen > Liste	Zeigt das Abfrageformular nach dem Öffnen einer QBE-Liste weiter an.
Liste > Bearbeiten	Bei Auswahl dieser Option wird ein in der Liste ausgewähltes Gerät in einem neuen Fenster angezeigt. Sie können daher über dieselbe Liste auf mehrere Geräte zugreifen. Bei deaktiviertem Kontrollkästchen werden die Gerätedaten in demselben Fenster angezeigt.
Inbox > Bearbeiten	Zeigt die Inbox nach dem Benutzerzugriff auf den Datensatz an.

- 6 Wählen Sie die entsprechenden Benutzerrechte für Verträge aus.

Feld	Funktion
Vertrag hinzufügen	Ermöglicht das Hinzufügen von Verträgen.
Vertrag aktualisieren	Ermöglicht die Bearbeitung eines vorhandenen Vertrags.
Vertrag stornieren	Ermöglicht die Stornierung eines Vertrags, solange dieser noch ein Entwurf ist.
Vertrag erneuern	Bei Auswahl der Berechtigung Vertrag erneuern wird das Register Verlängerungsinfo in einem Vertragsformular angezeigt.

7 Wählen Sie die entsprechenden Benutzerrechte für Vertragsvorlagen aus.

Feld	Funktion
Vorlage erstellen	Ermöglicht die Erstellung einer Vertragsvorlage.
Vorlage auswählen	Ermöglicht die Auswahl einer Vorlage bei Vertragserstellung. Der Assistent enthält nur die Dropdown-Liste Vertragstyp .
Vorlage aktualisieren	Ermöglicht den Zugriff auf eine Vertragsvorlage sowie Änderungen an einer Vorlage.
Vorlage löschen	Ermöglicht das Löschen einer Vertragsvorlage.

8 Wählen Sie die entsprechenden Benutzerrechte für Software-Zähler aus.

Feld	Funktion
Zähler erstellen	Ermöglicht die Erstellung eines Software-Zählers.
Zähler aktualisieren	Ermöglicht den Zugriff auf einen Software-Zähler sowie Änderungen am Zähler.
Zähler löschen	Ermöglicht das Löschen eines Software-Zählers.
Kompatibilitätsprüfung	Steuert die Anzeige der Schaltflächen Kompatibilitätsprüfung und Plandatensatz erstellen im Formular Informationen über Software-Zähler .

9 Wählen Sie die entsprechenden Benutzerrechte für Zahlungen aus.

Feld	Funktion
Zahlung planen	Steuert die Anzeige der Schaltfläche Einmalzahlung planen im Formular Vertragsinformationen sowie der Schaltfläche Zahlungen im Register Verträge .
Zahlungsplan erstellen	Steuert die Anzeige der Schaltfläche im Unterregister Zahlungsinformationen des Registers Finanzen im Formular Vertragsinformationen .
Zahlung aktualisieren	Ermöglicht den Zugriff auf einen Zahlungsdatensatz sowie Änderungen am Datensatz.

Zahlung ausführen Steuert die Anzeige der Schaltfläche im Unterregister **Zahlungsinformationen** des Vertragsformulars. Diese Schaltfläche wird nur angezeigt, wenn ein Vertrag den Status **Anstehend** aufweist.

Zahlung stornieren Steuert die Anzeige der Schaltfläche im Unterregister **Zahlungsinformationen** des Vertragsformulars. Diese Schaltfläche wird ebenfalls nur angezeigt, wenn ein Vertrag den Status **Anstehend** aufweist.

10 Wählen Sie die entsprechenden Benutzerrechte für die Asset-Zuteilung aus.

Feld	Funktion
Asset-Zuordnung erstellen	Ermöglicht das Hinzufügen von Assets zu einem Vertrag.
Asset-Zuteilung erstellen	Ermöglicht die Erstellung einer Verteilung der Zuteilungsprozentsätze für sämtliche einem Vertrag zugeordneten Assets.
Asset aktualisieren	Ermöglicht den Zugriff auf Asset-Zuteilungen in einem Vertrag sowie Änderungen an den Zuteilungen.
Asset löschen	Ermöglicht das Löschen von Assets aus einem Vertrag.

11 Wählen Sie die entsprechenden Benutzerrechte für Klauseln und Bedingungen aus.

Feld	Funktion
Klausel/Bedingung hinzufügen	Ermöglicht das Hinzufügen von Klauseln und Bedingungen.
Klausel/Bedingung aktualisieren	Ermöglicht den Zugriff auf Klauseln und Bedingungen eines Vertrags sowie Änderungen an denselben.
Klausel/Bedingung löschen	Ermöglicht das Löschen von Klauseln und Bedingungen.

- 12 Wählen Sie die entsprechenden allgemeinen Zugriffsrechte für den Benutzer aus.

Feld	Funktion
Kennwort erforderlich	Für den Zugriff auf ICM ist ein Kennwort erforderlich.
Bei Ende bestätigen	Bevor das primäre ICM-Modul geschlossen wird, wird ein Bestätigungsformular angezeigt.
Ineffiziente Abfragen zulassen	Ermöglicht die Ausführung einer unvollständigen oder teilweise durch Schlüssel abgedeckten Abfrage. Wenn die Option Keine Warnung vor ineff. Abfr. ausgewählt ist, wird diese Option überschrieben.
Keine Warnung vor ineff. Abfr.	Deaktiviert die Meldung, die den Benutzer auf die langsame Ausführung von Abfragen ohne Schlüssel hinweist. Überschreibt die Einstellung der Option Ineffiziente Abfragen zulassen .
Drucken	Aktiviert die Druckoption für den Benutzer oder die Gruppe.
Füllen	Aktiviert die Füllfunktion für den Benutzer oder die Gruppe.
Finden	Aktiviert die Funktion Finden für den Benutzer oder die Gruppe.
Abfragefenster	Ermöglicht die Ausführung strukturierter Abfragen in ICM.
Exportieren	Ermöglicht das Exportieren von Komponentendatensätzen in eine externe Datei.
Datensätze zählen	Ermöglicht das Zählen der Datensätze in einer QBE-Liste.
Massenzufügung	Ermöglicht das Auswählen einer Gruppe von Inventardatensätzen und das Hinzufügen der Datensätze zur Datenbank.
Massenaktualisierung	Ermöglicht die Auswahl einer Gruppe von Inventardatensätzen und die Änderung der Felder in diesen Datensätzen.
Massenlöschung	Ermöglicht die Auswahl einer Gruppe von Inventardatensätzen und das Löschen derselben.



- 13 Wenn Sie ein neues Profil hinzugefügt haben, klicken Sie auf **Hinzufügen** oder drücken Sie F1. In der Statusleiste wird eine Meldung mit dem Hinweis angezeigt, dass der Datensatz hinzugefügt wurde.
- 14 Klicken Sie auf **OK** oder drücken Sie F2, um zum leeren ICM-Profil Datensatz zurückzukehren. Wenn Sie ein vorhandenes Profil geändert haben, klicken Sie auf **Speichern** oder drücken Sie F4. In der Statusleiste wird eine Meldung mit dem Hinweis angezeigt, dass der Datensatz aktualisiert wurde.

Alerts

Standardmäßig umfasst ServiceCenter folgende Alerts:

- Vertragsablauf nach 30 Tagen
- Anstehende Vertragsverlängerung

Verwalter können ggf. zusätzliche Alerts erstellen. Weitere Informationen finden Sie im Handbuch *System Tailoring* (Systemanpassung).

Vertragsstatus

ServiceCenter enthält den Plandatensatz **Vertragsstatus** sowie das Hintergrundverfahren **contract**. Mit Hilfe des Hintergrundverfahrens und der Daten des Plandatensatzes prüft das System das Startdatum, Ablaufdatum sowie den Status und stellt fest, ob Aktualisierungen erforderlich sind.

Weitere Informationen finden Sie in folgenden Handbüchern:

- *ServiceCenter-Benutzerhandbuch*
- *ServiceCenter Client/Server-Installationshandbuch für Windows*
- *ServiceCenter-Handbuch Request Management*
- *ServiceCenter-Handbuch System Tailoring* (Systemanpassung)
- *ServiceCenter-Handbuch Work Management*

Dienstprogramm zur Währungsumrechnung

Contract Management umfasst ein Dienstprogramm zur Währungsumrechnung, das Landeswährungen automatisch gemäß dem bei Vertragsabschluss gültigen Wechselkurs umrechnet. Für eine genaue Währungsumrechnung besteht die Möglichkeit, Tageswechselkurse in das System einzugeben. Contract Management verwaltet alle Währungen gemäß den Währungsvorschriften der Europäischen Union. Die fixen Wechselkurse innerhalb der Europäischen Union sind bei Lieferung bereits im System geladen.

So legen Sie die Tageskurse fest:

- 1 Klicken Sie im ServiceCenter-Startmenü auf das Register **Unterstützende Dateien**.
- 2 Klicken Sie auf **Wechselkurse**. Abbildung 8-4 zeigt das leere Formular **Informationen über Wechselkurs**.

The screenshot shows a window titled "ServiceCenter - [Währungsumrechnung-Datensätze suchen]". The menu bar includes "Datei", "Bearbeiten", "Ansicht", "Format", "Optionen", "Listen-Optionen", and "Fenster". The toolbar contains icons for Cut, Copy, Paste, Help, Find, and Refresh. Below the toolbar is a navigation bar with "Zurück", "Hinzufügen", "Suchen", "Finden", and "Füllen". The main area is titled "Informationen über Wechselkurs" and contains the following fields:

- Hauptwährungs-ID:
- Datum:
- Wechselkurs:
- Währungscode:

Below these fields is a text area with the text: "1 Einheit der Hauptwährung ist so viel wert wie die Rate der anderen Währung". Underneath this text area are labels for "Hauptwährungs-ID:", "Wechselkurs:", and "Währungscode:" without corresponding input fields. The status bar at the bottom shows "Bereit" and "Einfügen curconvert.g(db.search) [US]".

Abbildung 8-4: Leeres Formular „Informationen über Wechselkurse“

Sie können auch auf das Formular **Informationen über Wechselkurse** zugreifen, indem Sie im ServiceCenter-Startmenü auf **Service Level Management** und dann auf **Wechselkurse** klicken.

- 3 Klicken Sie auf **Suchen** oder drücken Sie die **Eingabetaste**, um eine wahre Abfrage (true) durchzuführen und eine Liste aller aktuellen Wechselkurse abzurufen. Abbildung 8-5 zeigt eine Liste der Wechselkurse.

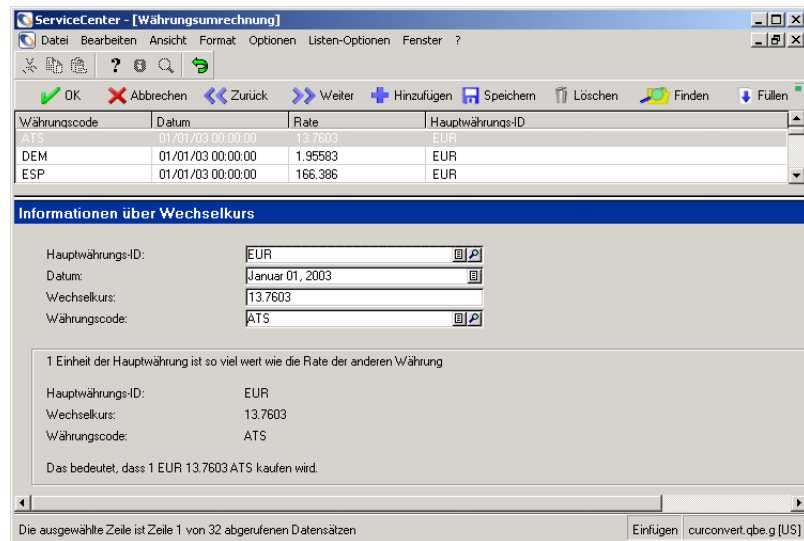


Abbildung 8-5: QBE-Liste mit Wechselkursen

- 4 Wählen Sie eine Währung auf der Liste aus, die Sie aktualisieren möchten.
- 5 Klicken Sie auf **Speichern**. In der folgenden Tabelle werden die Felder des Währungskursdatensatzes beschrieben.

Feld	Beschreibung
Hauptwährungs-ID	Die Währungsfamilie, auf der sämtliche Verträge basieren sollen.
Datum	Das Datum des im Feld Kurs angezeigten Wechselkurses.
Wechselkurs	Der Wechselkurs zwischen den im Datensatz eingegebenen Währungen an dem im Feld Datum angezeigten Datum.
Währungscode	Systemcodes für die spezifischen Währungen, die in Verträgen verwendet werden.

Währungsdefinitionen

Datensätze für Währungsdefinitionen definieren Währungscode für jede internationale Währung, die im System eingegeben ist, und überprüfen, ob eine bestimmte Währung die Euro-Währung als ihren Stamm aufweist.

So zeigen Sie einen Währungsdefinitions-Datensatz an:

- 1 Klicken Sie im ServiceCenter-Startmenü auf das Register **Unterstützende Dateien**.
- 2 Klicken Sie auf **Währungen**. Abbildung 8-6 zeigt ein leeres Suchformular für Währungsinformationen.

Abbildung 8-6: Suchformular für Währungsinformationen

Sie können auch auf das Formular **Währungsinformationen** zugreifen, indem Sie im ServiceCenter-Startmenü auf **Service Level Management** und dann auf **Währungsdefinitionen** klicken.

- 3 Führen Sie eine der folgenden Aktionen durch:
 - Geben Sie den Namen einer Währung oder andere Suchkriterien ein und klicken Sie auf **Suchen** oder drücken Sie die **Eingabetaste**.
 - Klicken Sie auf **Suchen**, um eine wahre Abfrage (true) durchzuführen und eine Liste aller Datensätze für Währungsdefinitionen abzurufen.

- 4 Der angeforderte Datensatz oder eine QBE-Liste der Datensätze wird angezeigt. Doppelklicken Sie auf den anzuzeigenden bzw. zu bearbeitenden Datensatz. Abbildung 8-7 zeigt den Datensatz für eine Währungsdefinition.

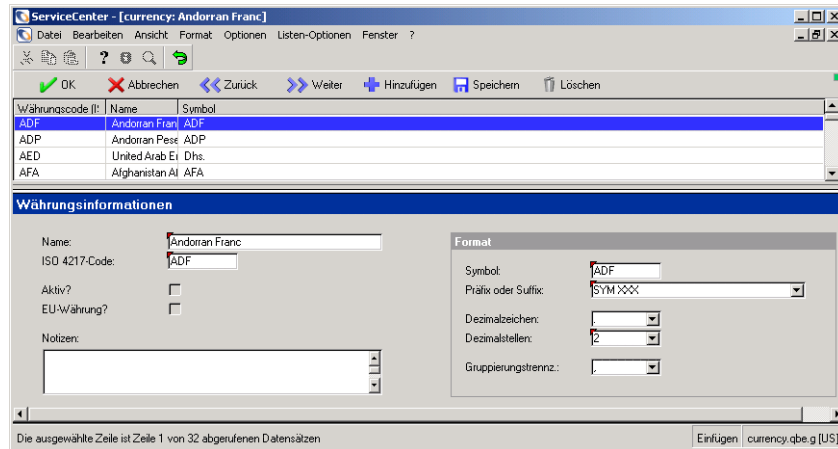


Abbildung 8-7: Datensatz für Währungsdefinition

- 5 In diesem Formular können Sie Währungsdefinitionen hinzufügen, bearbeiten oder löschen. In der folgenden Tabelle werden die Felder des Währungsdefinitions-Datensatzes beschrieben.

Feld	Beschreibung
Name	Allgemein gebräuchlicher Name der Währung, z. B. Euro.
ISO 4217-Code	Internationale Standardorganisation für WährungsCodes
Aktiv?	Wenn im Währungsdefinitions-Datensatz eine Währung als aktive Währung ausgewählt wird, wird sie in der Dropdown-Liste des Feldes Währung angezeigt; dies gilt für alle Vorkommen des Feldes Währung .
EU-Währung?	Ein aktiviertes Kontrollkästchen gibt an, dass die Währung eine Währung der Europäischen Union ist.
Notizen	Benutzer können in diesem Feld Anmerkungen eingeben.
Symbol	Das internationale Währungssymbol, z. B. für Euro.
Präfix oder Suffix	Das Anzeigeformat einer Währung zeigt die Position des Symbols im Verhältnis zur Zahl an, z. B. \$1, 1)
Dezimalzeichen	Dezimaltrennzeichen der Währung.

Feld	Beschreibung
Dezimalstellen	Zulässige Anzahl an Stellen nach dem Dezimaltrennzeichen.
Gruppierungstrennz.	Trennzeichen bei großen Zahlen. Für EUR wird bei vierstelligen Zahlen (1.000) ein Punkt (.) verwendet. Bei anderen Währungen wird u. U. kein Gruppierungstrennzeichen verwendet.

Berechnen von Zahlungen

Im Register **Assets** wird für jedes Vertrags-Asset eine Zeile angezeigt. Die Beträge von Kostengrenzen basieren auf den gewichteten Zuteilungen, die den Assets zugewiesen werden. Bei der Zahlungserfassung addiert eine interne Anwendung die gewichteten Betragszuteilungen, vergleicht das Ergebnis mit der Summe und berechnet die erste Zahlung. Abbildung 8-8 zeigt das Register **Assets**.

Asset	ID	% Kostenzuteilung	Status
device	TRAIN pc 100	33.3	Installed
device	TRAIN pc 104	33.3	Installed
device	TRAIN pc 105	33.3	Installed

Abbildung 8-8: Register „Assets“

Beispiel Wenn Sie für drei Assets eine Zahlung von 127,50 (EUR) vornehmen, wird eine Kostengrenze für jedes Asset erstellt. Jeder Kostengrenze wird ungefähr eine Drittel des Zahlungsbetrags zugeteilt.

Erstes Asset	42,59
Zweites Asset	42,46
Drittes Asset	42,46
Summe	127,51

Wenn ServiceCenter die zugeteilten Beträge addiert, beträgt die Summe 127,51, einen Cent mehr als der Zahlungsgesamtbetrag.

ServiceCenter passt den ersten Zuteilungsbetrag an, um sicherzustellen, dass der zugeteilte Gesamtbetrag dem tatsächlichen Zahlungsbetrag entspricht. Die endgültigen Kostengrenzenbeträge lauten wie folgt:

Erstes Asset	42,58
Zweites Asset	42,46
Drittes Asset	42,46
Summe	127,50

Weitere Informationen finden Sie unter *Kostengrenzen* auf Seite 364.

Softwareverfolgung und -kompatibilität

ServiceCenter beinhaltet Funktionen, die dem Benutzer die Verwaltung der im Unternehmen verwendeten Software ermöglichen. Sie können folgende Aufgaben durchführen:

- Software-Inventare einrichten.
- Sicherstellen, dass nicht mehr Software-Installationen vorhanden sind, als im Rahmen Ihrer Lizenzen zulässig sind.
- Jede Software-Lizenz mit einem bestimmten Vertrag verknüpfen.
- Software-Suites verwalten.

Die Verwaltung von Software beinhaltet die Verwaltung der Anwendung, der Lizenz, der Installationen und Verträge. Die im Folgenden aufgeführten Tabellen ergänzen einander bei der Verwaltung von Software in einem Unternehmen.

Tabelle	Funktion
model	Verfolgt verschiedene Software-Modelle, darunter Modelle von Software-Lizenzen und -Installationen.
device	Verfolgt Daten zu jeder Anwendung und Software-Lizenz.
contractsoftware	Dokumentiert Finanz- und Beschaffungsinformationen für Lizenzverträge. An einen Software-Vertrag können mehrere Lizenzen angehängt werden.
contractitem	Verfolgt die Zuordnungen zwischen Verträgen und Assets.

Tabelle	Funktion
pcsoftware	Verfolgt Software-Installationen.
softwarecounter	Stellt sicher, dass die Anzahl der tatsächlichen Software-Installationen der Anzahl an Software-Installationen entspricht, die im Rahmen Ihrer Lizenzen zulässig ist.

Lizenz- und Installationsmodelle des Katalogs

Bei Modellen handelt es sich um die verschiedenen Asset-Kategorien des Katalogs. Für eine effiziente Verfolgung von Software-Lizenzen muss der Katalog zwei Modelltypen enthalten:

- Software-Lizenzmodell
- Software-Installationsmodell

Das Register „Software“

Im Register **Software** werden Informationen zur Softwarelizenzierung und -installation angezeigt. Verwenden Sie dieses Register nur, wenn die Daten im Feld **Postenkategorie** des Registers **Katalog** auf eine Softwarelizenz oder -installation verweisen.

Feld	Beschreibung
Anwendungsname	Name der lizenzierten oder installierten Software-Anwendung.
Einzelbenutzer	Lizenz für die Installation von Software auf einer einzelnen Workstation zur Verwendung durch einen einzelnen Benutzer.
Mehrbenutzer	Lizenz für die Installation von Software auf mehreren Workstations zur Verwendung durch mehrere Benutzer.
Nach benannter Workstation	Ein Mehrbenutzer-Lizenztyp für mehrere Benutzer, der mehrere Software-Installationen auf mehreren Workstations zulässt. Dieses Feld wird nur bei ausgewählter Option Mehrbenutzer angezeigt.
Installationen gesamt	Die zulässige Höchstanzahl an Software-Installationen. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn der Mehrbenutzer-Lizenztyp Nach benannter Workstation ausgewählt ist.

Feld	Beschreibung
Nach benanntem Benutzer	Ein Mehrbenutzer-Lizenztyp, der einer bestimmten Personenanzahl den Zugriff auf die Software ermöglicht. Dieses Feld wird nur bei ausgewählter Option Mehrbenutzer angezeigt.
Benannte Benutzer gesamt	Die Höchstanzahl an Benutzern, die für den Zugriff auf die Software angegeben werden können.
Nach gleichzeitigen Zugriffen	Ein Mehrbenutzer-Lizenztyp, der einer bestimmten Personenanzahl den gleichzeitigen Zugriff auf die Software ermöglicht. Dieses Feld wird nur bei ausgewählter Option Mehrbenutzer angezeigt.
Gleichzeitige Zugriffe	Die Anzahl an Benutzern, die gleichzeitig auf die Software zugreifen können.
Evaluierungs-berechtigungen	Die Höchstanzahl an Installationen, die zu Demonstrations- oder Evaluierungszwecken zulässig ist.
Anzahl Punkte	Bei bestimmten Lizenztypen die Anzahl an Punkten, die jede Lizenzberechtigung verbraucht.
Version	Die aktuelle Version der Software-Anwendung.
Autorisiert	Gibt an, ob die Software-Anwendung für die Verwendung autorisiert wurde.

So fügen Sie ein Software-Lizenzmodell zum Katalog hinzu:

- 1 Klicken Sie im ServiceCenter-Startmenü auf das Register **Unterstützende Dateien**.
- 2 Klicken Sie auf **Modelle**. Das Formular **Modellinformationen** wird angezeigt.
- 3 Geben Sie im Register **Allgemein** des Formulars **Modellinformationen** die erforderlichen Daten ein. Hierzu zählen ggf. folgende Daten:

Option	Funktion
Teilenr.	Eindeutige ID für jedes Modell im Katalog.
Kurzbeschreibung	Ein kurzer Hinweis bezüglich des Incidents, der bei Auswahl dieses Ursachen-Codes automatisch in das Incident-Ticket eingegeben wird.
Hersteller	Name des Herstellers. Die Angaben in diesem Feld ist schreibgeschützt, da sie auf der eingegebenen Teilenummer basiert.

Option	Funktion
Modell	Hersteller-Modellnummer für das Asset. Die Angabe in diesem Feld ist schreibgeschützt, da sie sich nach der Teilenummer richtet.
Kosten	Kaufpreis des Modells.
Währung	Währung der Kosten.

Möglicherweise sehen Ihre Unternehmensrichtlinien vor, dass Sie weitere Felder vervollständigen. Abbildung 8-9 zeigt das Register **Allgemein** im Formular **Modellinformationen**.

The screenshot shows the 'ServiceCenter - [Modell: 550]' window. The 'Modellinformationen' form is open, with the 'Allgemein' register selected. The 'Allgemeine Informationen' section contains the following data:

Teilernr.:	550	Kosten:	50,00
Kurzbeschreibung:	Norton Antivirus 7.5	Währung:	USD
Hersteller:	Symantec	HB-Nummer:	
Modell:	Norton Antivirus 7.5	Standardpriorität:	
Modellernr.:		Standardmenge:	1
Mit Seriennr.:	<input type="checkbox"/>	Config-Datei:	

The 'Detaillierte Beschreibung' section contains the text: 'Purchase Norton Antivirus 7.5'. The 'Anweisungen' section is empty. The status bar at the bottom shows 'Bereit' and 'Einfügen | model.g[db.view] [US]'.

Abbildung 8-9: Formular „Modellinformationen“: Register „Allgemein“

- 4 Klicken Sie auf das Register **Katalog**.
- 5 Geben Sie im Unterregister **Kataloginformationen** im Feld **Postenkategorie** den Kategorienamen der Position ein, z. B. **Software License**. Weitere Informationen finden Sie im *ServiceCenter-HandbuchRequest Management*.

Abbildung 8-10 zeigt das Unterregister **Kataloginformationen**.

The screenshot shows a window titled 'ServiceCenter - [model: 530]'. The main menu includes 'Datei', 'Bearbeiten', 'Ansicht', 'Format', 'Optionen', 'Listen-Optionen', and 'Fenster'. A toolbar contains buttons for 'OK', 'Abbrechen', 'Zurück', 'Weiter', 'Hinzufügen', 'Speichern', 'Löschen', 'Ansichten', 'Finden', and 'Füllen'. The 'Modellinformationen' section has tabs for 'Allgemein', 'Aktuelle Mengen', 'Nachbestellung', 'Lieferanten', 'Katalog', 'Software', and 'Grafik'. The 'Kataloginformationen' sub-register is active, showing 'Postenkategorie' set to 'Software License' and 'Zugew. Abteilung' as an empty field. Below are two empty tables: 'Komponenten' with columns 'Gruppe', 'Teilnummer', 'Beschreibung', 'Anzahl', 'Kategorie', and 'Optionstyp'; and 'Abhängigkeiten' with columns 'Gruppenname', 'Abhängig von', and 'Abhängigkeitstyp'. The status bar at the bottom indicates 'Bereit' and 'Einfügen model.g(db.view) [US]'.

Abbildung 8-10: Formular „Modellinformationen“: Unterregister „Kataloginformationen“ (Register „Katalog“)

- 6 Klicken Sie auf das Register **Software** und geben Sie die folgenden Daten ein:
 - Anwendungsname
 - Lizenzinformationen
 - Mehrbenutzer-Lizenztyp
 - Installationen gesamt
 - Evaluierungsberechtigungen
- 7 Klicken Sie auf die Schaltfläche **Hinzufügen** oder drücken Sie F2.
So fügen Sie ein Software-Installationsmodell zum Katalog hinzu:
 - 1 Führen Sie Schritt 1 auf Seite 246 bis Schritt 5 auf Seite 247 aus.
 - 2 Das Register **Katalog** und die zugehörigen **Unterregister** enthalten zwei Felder, in denen die dem jeweiligen Software-Installationsmodell entsprechenden Daten eingegeben werden müssen.

Feld	Funktion
Teilentr.	Muss eine eindeutige Nummer sein.
Postenkategorie	Die Postenkategorie für ein Software-Installationsmodell lautet Software Installation .

- 3 Klicken Sie auf das Register **Software** und geben Sie die folgenden Daten ein:
 - Anwendungsname
 - Installationsinformationen
 - Anzahl Punkte
 - Version
 - Autorisiert?
- 4 Klicken Sie auf die Schaltfläche **Hinzufügen** oder drücken Sie F2.

Verwalten verschiedener Mehrfachlizenztypen

ServiceCenter stellt dem Benutzer drei Mehrfachlizenztypen zur Auswahl zur Verfügung:

- **Nach benannter Workstation** ermöglicht die Installation einer Software-Anwendung auf einer vorgegebenen Anzahl bestimmter Workstations. Beispiel: eine Lizenz für eine Büroautomatisierungs-Suite, die auf 1.000 Workstations installiert werden kann.
- **Nach benanntem Benutzer** ermöglicht einer bestimmten Benutzeranzahl den Zugriff auf eine Anwendung oder Datenbank. Beispiel: eine Lizenz, die 500 benannten Benutzer Zugriff auf eine Datenbank gewährt.
- **Nach gleichzeitigen Zugriffen** ermöglicht eine angegebene Anzahl gleichzeitiger Zugriffe auf eine Datenbank. Beispiel: eine Lizenz, die 1.000 gleichzeitige Benutzerzugriffe auf eine Datenbank gewährt.

Für jede Mehrfachlizenz stellt ServiceCenter ein Berechtigungsfeld bereit, in dem die Anzahl gemäß der Anzahl folgender Elemente angegeben ist:

- Workstations für die Installation der Software.
- Benannte Benutzer.
- Gleichzeitige Zugriffe.

Software-Zähler stellen anhand dieser Werte sicher, dass die Anzahl der durch eine Lizenz gewährten Installationen in Ihrem Unternehmen nicht überschritten wird.

Hinzufügen von Software-Lizenzen als Asset-Datensätze

Bei einer Software-Lizenz handelt es sich um ein Asset, das in der Gerätetabelle gespeichert ist. Sie gibt die Anzahl der autorisierten Software-Verwendungen in einem Unternehmen an. Sie können beispielsweise eine Lizenz für 50 Benutzer für Microsoft Office kaufen, die 50 Microsoft Office-Installationen unterstützt.

So erstellen Sie eine Software-Lizenz:

- 1 Klicken Sie im ServiceCenter-Startmenü auf **Inventory Management**. Klicken Sie auf **Assets**. Abbildung 8-11 zeigt das Formular **Asset-Informationen**.

Abbildung 8-11: Formular „Asset-Informationen“

- 2 Geben Sie in den Feldern die verfügbaren Daten des jeweiligen Assets ein, um einen Asset-Datensatz zu erstellen.
- 3 Wählen Sie **Software License** in der Dropdown-Liste des Feldes **Typ** aus.
- 4 Wählen Sie den entsprechenden Untertyp in der Dropdown-Liste des Feldes **Untertyp** aus.

- 5 Klicken Sie auf Neu. Abbildung 8-12 zeigt das Formular Geräte-Softwarelizenz.

Abbildung 8-12: Formular „Asset-Informationen“

- 6 Geben Sie im Register **Übersicht** im Feld **Teilenummer** die Teilenummer ein. Anhand des Feldes **Teilenummer** werden die Lizenzmodellldaten aus dem Katalog abgerufen.
- 7 Geben Sie Werte in den entsprechenden Feldern der Register **Übersicht**, **Finanzen**, **Kontakt** und **Anhänge** ein. Weitere Informationen finden Sie im *ServiceCenter-Benutzerhandbuch*.
- 8 Klicken Sie auf das Register **Lizenz** und geben Sie Werte in den entsprechenden Feldern ein. Das Register **Lizenz** enthält die folgenden Unterregister und Felder.

Feld	Beschreibung
Anwendungsname	Name der Software. Diese Daten stammen aus der Modelltabelle und sind von der im Register Übersicht eingegebenen Teilenummer abhängig.
Installationsort der Software?	Ort, an dem die Software installiert ist, entweder Netzwerk oder Client.
Kann Software in Multi-BS-Umgebung verwendet werden?	Gibt an, ob die Software unter mehreren Betriebssystemen ausgeführt werden kann.
Aktuelle Version	Die aktuelle Versionsnummer der Software im Vertrag.
Frühere Versionen	Vorherige Versionsnummer der Software.

Klicken Sie auf das Unterregister **Lizenztyp**.

Felder und Optionen	Beschreibung
Einzelbenutzer	Lizenz für die Installation von Software auf einer einzelnen Workstation zur Verwendung durch einen einzelnen Benutzer.
Mehrbenutzer	Lizenz für die Installation von Software auf mehreren Workstations zur Verwendung durch mehrere Benutzer.
Nach benannter Workstation	Ein Mehrbenutzer-Lizenztyp für mehrere Benutzer, der mehrere Software-Installationen auf mehreren Workstations zulässt. Dieses Feld wird nur bei ausgewählter Option Mehrbenutzer angezeigt.
Installationen gesamt	Die zulässige Höchstanzahl an Software-Installationen.
Hinweis: Dies ist die Beschriftung des Berechtigungsfeldes, wenn der Mehrbenutzer-Lizenztyp Nach benannter Workstation lautet.	Hinweis: Dieser Wert wird für Kompatibilitätsprüfungen verwendet.
Nach benanntem Benutzer	Ein Mehrbenutzer-Lizenztyp, der einer bestimmten Personenanzahl den Zugriff auf die Software ermöglicht. Dieses Feld wird nur bei ausgewählter Option Mehrbenutzer angezeigt.
Benannte Benutzer gesamt	Die Höchstanzahl an Benutzern, die für den Zugriff auf die Software angegeben werden können.
Hinweis: Dies ist die Beschriftung des Berechtigungsfeldes, wenn der Mehrbenutzer-Lizenztyp Nach benanntem Benutzer lautet.	
Nach gleichzeitigen Zugriffen	Ein Mehrbenutzer-Lizenztyp, der einer bestimmten Personenanzahl den gleichzeitigen Zugriff auf die Software ermöglicht. Dieses Feld wird nur bei ausgewählter Option Mehrbenutzer angezeigt.
Gleichzeitige Zugriffe	Die Anzahl an Benutzern, die gleichzeitig auf die Software zugreifen können.

Felder und Optionen	Beschreibung
Evaluierungsberechtigungen Hinweis: Dies ist die Beschriftung des Berechtigungsfeldes, wenn der Mehrbenutzer-Lizenztyp Nach gleichzeitigen Zugriffen lautet.	Informationsfeld. Die Höchstanzahl an Installationen, die zu Demonstrations- oder Evaluierungszwecken zulässig ist.
Produktpool	Dropdown-Liste mit Servern, Anwendungen und Systemen. Hierbei handelt es sich um ein Informationsfeld, das die Anzeige des Feldes MIPS/Anzahl Prozessoren bei der Auswahl von servers oder systems dynamisch steuert.
MIPS/Anz. Prozessoren	Gibt Aufschluss über die Computerleistung. Das Feld dient zu Informationszwecken und wird nur bei Auswahl von servers oder systems in der Dropdown-Liste des Feldes Produktpool angezeigt.

Bis auf die Werte der Felder **Produktpool** und **MIPS/Anzahl Prozessoren** stammen alle Daten aus der Modelltabelle, die von der im Register **Übersicht** angegebenen Teilenummer abhängig ist.

- 1 Geben Sie Werte in den entsprechenden Feldern des Unterregisters **Regionen/Sprachen** ein.

Feld	Beschreibung
Regionen	Die Füllfunktion steht zur Verfügung. Sie listet die Regionen auf, für die die Software verwendet werden kann.
Sprachen	Die Füllfunktion steht zur Verfügung. Sie listet die Sprachen auf, für die die Software verwendet werden kann.

- 2 Klicken Sie auf **Hinzufügen**, um den neuen Asset-Datensatz zu speichern.

Software-Installationen

In ServiceCenter wird eine Software-Installation als Asset verfolgt. Wenn Sie eine Software-Installation erstellen, werden Daten aus der Modelltabelle abgerufen, die von der angegebenen Teilenummer abhängig ist. In dem Formular **Installierte Software** können Sie einen Datensatz für die Software erstellen, der Angaben zum Installationsort sowie zu den Software-Benutzern enthält. In der Regel füllen die Discovery-Werkzeuge die Software-Installationsdatensätze mit Daten.

Das Formular **Installierte Software** enthält zwei Register:

- **Anwendungsinformationen**
- **Installiertes Computersystem**

In Abbildung 8-13 wird das Register **Anwendungsinformationen** dargestellt.

The screenshot shows a window titled 'ServiceCenter - [pcsoftware-Datensätze suchen]'. The main area is titled 'Informationen über installierte Software' and has two tabs: 'Anwendungsinformationen' (selected) and 'Installiertes Computersystem'. The 'Anwendungsinformationen' tab contains the following fields:

Anwendungsname:	<input type="text"/>	Status:	<input type="text"/>
Beschreibung:	<input type="text"/>	Lizenz-ID:	<input type="text"/>
Teilenummer:	<input type="text"/>	Anzahl für:	<input type="text"/>
Hersteller:	<input type="text"/>	Dateiname:	<input type="text"/>
Modell:	<input type="text"/>	Dateigröße:	<input type="text"/>
Seiennr.:	<input type="text"/>	Installationsverz.:	<input type="text"/>
Zuletzt gelesen:	<input type="text"/>	Medientyp:	<input type="text"/>
Letzte Aktualisierung:	<input type="text"/>	Anz. Ausführungen:	<input type="text"/>
Aktualisiert von:	<input type="text"/>	Letzte Ausführung:	<input type="text"/>
Version:	<input type="text"/>	Suite-Komponente?	<input type="checkbox"/>
Fingerabdruck:	<input type="text"/>	Autorisiert?	<input type="checkbox"/>

At the bottom of the window, there is a status bar with 'Bereit' on the left and 'Einfügen pc.software.files.g\db.search [US]' on the right.

Abbildung 8-13: Formular „Installierte Software“: Register „Anwendungsinformationen“

Abbildung 8-14 zeigt das Register **Installiertes Computersystem**.

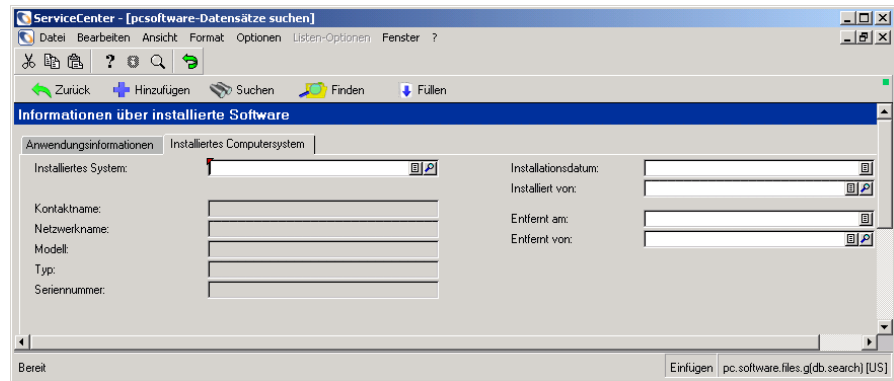


Abbildung 8-14: Register „Installiertes Computersystem“

Weitere Informationen finden Sie im *ServiceCenter-Benutzerhandbuch*.

So erstellen Sie einen Datensatz für eine Software-Installation:

- 1 Klicken Sie im ServiceCenter-Startmenü auf **Inventory Management**.
- 2 Klicken Sie auf das Register **Assets**.
- 3 Klicken Sie auf **Installierte Software**.
- 4 Geben Sie in den Registerfeldern die jeweiligen Daten ein.

Hinweis: Das Feld **Anwendungsname** im Register **Anwendungsinformationen** ist ein erforderliches Feld.

- 5 Klicken Sie auf **Speichern** oder **Hinzufügen** oder drücken Sie **F2**, um den Datensatz zu speichern, ohne ihn zu schließen.

Software-Zähler

Mit Software-Zählern können Sie sicherstellen, dass die Anzahl der tatsächlichen Software-Installationen der Anzahl an Software-Installationen entspricht, die im Rahmen Ihrer Lizenz zulässig ist. Die Anzahl der durch eine Lizenz autorisierten Software-Installationen oder Zugriffsberechtigungen wird durch die Berechtigungsanzahl angegeben.

Bei bestimmten Lizenzen verbraucht eine Software-Installation eine gewisse Punkteanzahl. Bei einer Microsoft Select-Lizenz verbraucht die Installation von Microsoft Word beispielsweise 10 Punkte. 100 Installationen verbrauchen also 1.000 Punkte. Bei der Verwendung von Zählern für Software-Installationen können Sie angeben, ob der Installationszähler auch die Anzahl an Punkten zählen soll, die den einzelnen Installationen zugeteilt sind.

So erstellen Sie einen Software-Zähler:

- 1 Klicken Sie im ServiceCenter-Startmenü auf **Inventory Management**.
- 2 Klicken Sie auf das Register **Verwaltung**.
- 3 Klicken Sie auf **Software-Zähler**, um das Formular **Informationen über Software-Zähler** anzuzeigen.
- 4 Führen Sie eine der folgenden Aktionen durch:
 - Geben Sie den Namen der Anwendung im Feld **Name** ein.
 - Klicken Sie auf **Suchen**, um die entsprechende Software auszuwählen.
- 5 Das Register **Lizenzen** enthält folgende Felder.

Feld	Beschreibung
Alle Lizenzmodelle?	Prüft die Kompatibilität aller Lizenzen.
Lizenzen	Prüft die Kompatibilität der angegebenen Anzahl ausgewählter Lizenzen.

- 6 Klicken Sie auf das Register **Lizenzmodelle**.
Das Register **Lizenzmodelle** enthält folgende Felder:

Feld	Beschreibung
Installationen	Prüft die Kompatibilität aller Installationen.
Berechnungsmethode	Prüft die Kompatibilität ausgewählter Installationen.
Software-Suite-Komponenten zählen?	Zählt jede Anwendung in einer Suite. (Microsoft Office ist beispielsweise eine Suite, die Word, Excel, PowerPoint und Access umfasst.)

Entfernte oder unbekannte Installationen zählen?	Zählt alle entfernten oder deinstallierten Installationen.
Nicht autorisierte Installationen zählen?	Zählt alle nicht autorisierten Installationen.

- 7 Wählen Sie die entsprechende Berechnungsmethode in der Dropdown-Liste des Feldes für die Berechnungsmethode aus.
- 8 Wählen Sie die verbleibenden gewünschten Optionen aus.
- 9 Klicken Sie auf **Hinzufügen**.

Auswählen einer Berechnungsmethode

Durch Auswahl der Berechnungsmethode für die Installationsanzahl wird sichergestellt, dass die Anzahl der in einer Software-Lizenz angegebenen Berechtigungen nicht überschritten wird. Angenommen, eine Lizenz für Büro-Software gewährt Ihnen 1.000 Berechtigungen. Jede Software-Installation verbraucht 10 Punkte. Mit dem Zähler für Software-Installationen können Sie sicherstellen, dass die Software nicht mehr als 100-mal installiert wurde ($100 \times 10 = 1.000$). ServiceCenter stellt drei Berechnungsmethoden bereit:

- Jede Installation zählen
- Jede Workstation zählen
- Jeden Benutzer zählen

Jede Installation

Bei diesem Verfahren werden unabhängig von der Workstation- oder Benutzeranzahl alle Installationen gezählt.

Abbildung 8-15 auf Seite 258 zeigt, dass drei Installationen gezählt wurden (Installation 1, Installation 2 und Installation 3).

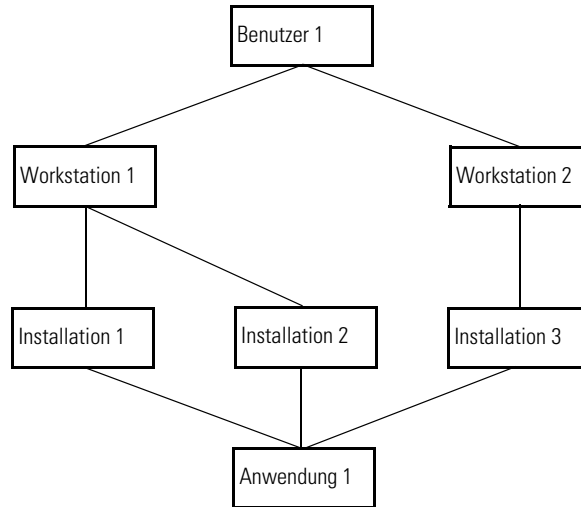


Abbildung 8-15: Beispiel für das Zählen von Installationen

Jede Workstation

In dem Beispiel in Abbildung 8-16 werden nicht die Installationen, sondern die Workstations gezählt.

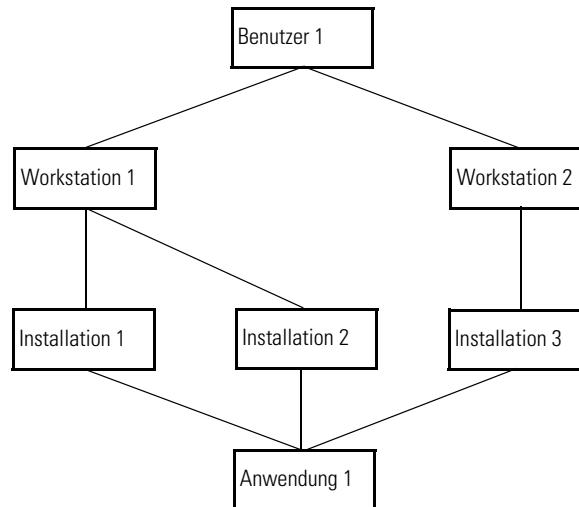


Abbildung 8-16: Beispiel für das Zählen von Workstations

Wenn Sie dieselbe Anwendung mehrmals auf einer Workstation installieren, zählt ServiceCenter nur ein Installation. In Abbildung 8-16 auf Seite 258 befinden sich Installation 1 und Installation 2 von Anwendung 1 auf Workstation 1. Da jede Workstation gezählt wird und nur eine Workstation vorhanden ist, wird lediglich eine Installation von Anwendung 1 gezählt. Auf Workstation 1 und Workstation 2 befindet sich demnach jeweils eine Installation (Installation 1 und 3). Es werden zwei Installationen gezählt.

Jeder Benutzer

ServiceCenter zählt eine Installation für jeden Benutzer der Workstation, auf dem die jeweilige Anwendung sich befindet.

In Abbildung 8-17 befinden sich auf der Workstation von Benutzer 1 (Workstation 1) zwei Installationen (Installation 1 und 2). Darüber hinaus verfügt Benutzer 1 über eine weitere Workstation (Workstation 2) mit einer dritten Installation. Obwohl drei Installationen vorhanden sind, wird nach Benutzer gezählt. ServiceCenter zählt daher eine Installation für Benutzer 1. Es existiert noch ein zweiter Benutzer. In dem Beispiel in Abbildung 8-17 werden demnach zwei Installationen gezählt.

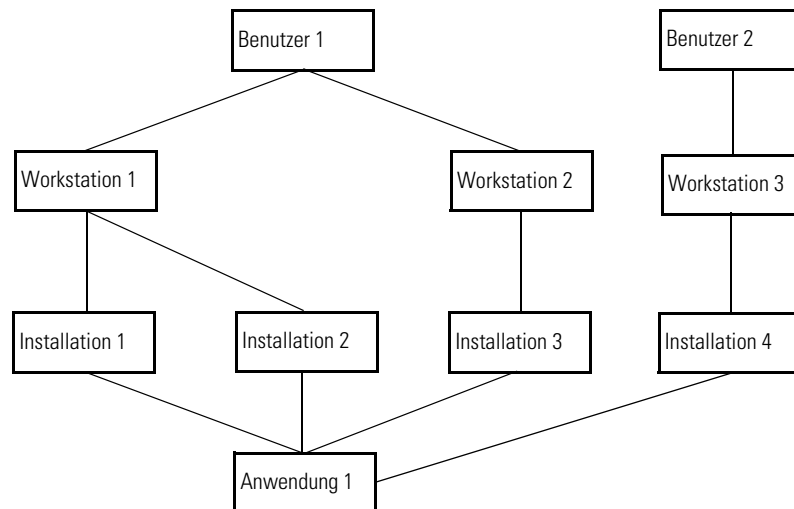


Abbildung 8-17: Beispiel für das Zählen von Benutzern

Kompatibilität

Wenn Sie zur Erstellung des Software-Zählers auf **Hinzufügen** klicken, werden die Register **Ergebnisse** und **Meldungsprotokoll** sowie die Schaltfläche **Kompatibilitätsprüfung** und **Plandatensatz erstellen** zum Formular hinzugefügt. Das Register **Ergebnisse** enthält folgende Felder:

Feld	Beschreibung
Anzahl Berechtigungen	Gibt die Anzahl der für eine bestimmte Software-Lizenz erworbenen Berechtigungen an.
Berechtigungen gezählt	Ermittelt die Anzahl der Software-Instanzen, die in Gebrauch sind.
Letzte Verarbeitung	Gibt den Zeitpunkt der letzten Kompatibilitätsprüfung an.

Das Protokoll für Kompatibilitätsmeldungen

Im Register **Meldungsprotokoll** wird eine der folgenden Fehlermeldungen bezüglich der eingegebenen Daten angezeigt, deren Kompatibilität überprüft wird:

Für diesen Software-Zähler wurden keine Lizenzmodelle ausgewählt.

Für diesen Software-Zähler wurden keine Installationsmodelle ausgewählt.

In der Modelltabelle liegen keine Lizenzmodelle vor.

Es liegt keine Software-Lizenz für das Lizenzmodell mit der Teile-Nr.=**%S** vor.

Asset-ID=**%S** ist keine Software-Lizenz, ist jedoch mit dem Lizenzmodell mit der Teilennr.=**%S** verknüpft.

Die Software-Lizenz mit der Asset-ID=**%S** beinhaltet keinerlei Rechte.

In der Modelltabelle liegen keine Software-Installationsmodelle vor.

Es liegt keine Software-Installation für das Software-Installationsmodell mit der Teilennr.=**%S** vor.

Das installierte System=**%S** liegt für die Software-Installation mit der Lizenz-ID=**%S** und dem Anwendungsnamen=**%S** nicht vor.

So löschen Sie das Meldungsprotokoll:

- ▶ Wählen Sie **Optionen > Meldungsprotokoll löschen** aus.

Überprüfen der Kompatibilität

Es besteht die Möglichkeit, die Übereinstimmung manuell zu überprüfen oder die automatische Überprüfung zu planen.

- ▶ Um die Kompatibilität manuell zu überprüfen, klicken Sie auf **Kompatibilitätsprüfung**. Verläuft die Prüfung erfolgreich, wird eine entsprechende Meldung angezeigt. Klicken Sie auf **OK**.

So überprüfen Sie die Kompatibilität automatisch:

- 1 Klicken Sie auf **Plandatensatz erstellen**, um den Assistenten zur Planung der Software-Kompatibilitätsprüfung zu starten.
- 2 Geben Sie im Feld **Zeitpunkt für Erstprüfung?** das Datum ein, an dem die erste Prüfung erfolgen soll.
- 3 Führen Sie eine der folgenden Aktionen durch:
 - Geben Sie im nächsten verfügbaren Feld die Häufigkeit im relativen Datums-/Zeitformat (TTT HH:MM:SS) ein. Geben Sie beispielsweise 7 für TTT ein, um die Prüfung alle sieben Tage durchzuführen, und geben Sie zur Angabe der Uhrzeit 11:55:00 für HH:MM:SS ein.)
 - Wählen Sie **Monatlich**, **Vierteljährlich**, **Halbjährlich** oder **Jährlich** aus.

Abbildung 8-18 zeigt den Assistenten zur Planung der Software-Kompatibilitätsprüfung.

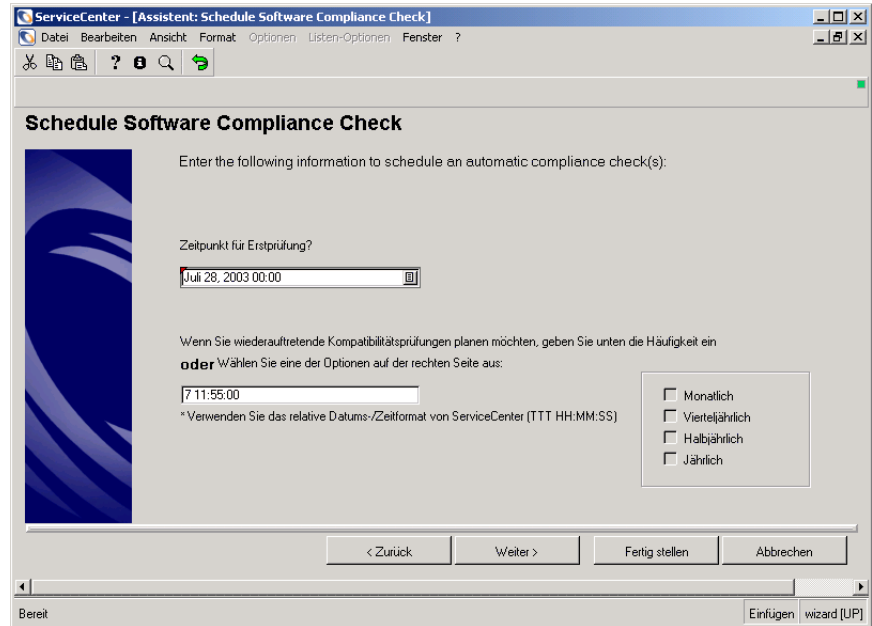


Abbildung 8-18: Assistent zur Planung der Software-Kompatibilitätsprüfung

- 4 Klicken Sie auf **Fertig stellen**. ServiceCenter erstellt einen Plandatensatz, dessen Name mit dem des Software-Zähler-Datensatzes übereinstimmt. Weitere Informationen finden Sie im Handbuch *System Tailoring* (Systemanpassung).

Nach Abschluss der Kompatibilitätsprüfung zeigt ServiceCenter alle Ergebnisse im Register **Ergebnisse** an. Klicken Sie auf **Anzahl Berechtigungen** im Register **Ergebnisse**, um eine Liste aller während der Prüfung gezählten Software-Lizenzen anzuzeigen.

Beispiel für Softwareverfolgung und -kompatibilität

Ihr Unternehmen benötigt Norton AntiVirus-Software. Sie haben ein Änderungsanforderungs-Ticket vorgelegt, das genehmigt wurde. Im Rahmen des Verfahrens bei Änderungsanforderungen müssen Sie die Daten der Software-Lizenz und -Installation zum Katalog hinzufügen. Ein Bestell-Ticket für den Erwerb der Software ist vorhanden. Dieses Ticket enthält folgende Positionen: eine Position für den Erwerb der Software-Lizenz und eine weitere zur Beschaffung der Services für die Software-Installation.

- Schritt 1** Fügen Sie die Daten der Software-Lizenz und -Installation zum Katalog hinzu. Siehe *Schritt 1: Hinzufügen von Elementen zum Katalog* auf Seite 265.
- Schritt 2** Wenn Sie die Software-Lizenz erhalten, müssen Sie einen Asset-Datensatz des Typs **Application** sowie einen Asset-Datensatz des Typs **Software License** zur Inventory Management-Datenbank hinzufügen. Siehe *Schritt 2: Hinzufügen von Datensätzen zur Inventory Management-Datenbank* auf Seite 268.
- Schritt 3** Der nächste Schritt besteht in der Erstellung eines Software-Vertrags. Siehe *Schritt 3: Erstellen eines Software-Vertrags* auf Seite 272.
- Schritt 4** Ordnen Sie die erstellte Software-Lizenz dem Vertrag zu. Siehe *Schritt 4: Hinzufügen der Software-Lizenz zum Vertrag* auf Seite 274.
- Schritt 5** Erstellen Sie einen Support-Vertrag und ordnen Sie das Anwendungs-Asset dem Vertrag zu. Siehe *Schritt 5: Erstellen eines Support-Vertrags für die Software-Lizenz* auf Seite 278.
- Schritt 6** Installieren Sie die Software und erstellen Sie Installationsdatensätze in der Tabelle für Software-Installationen; legen Sie einen Datensatz für jede Installation an. Siehe *Schritt 6: Erstellen eines Software-Installationsdatensatzes* auf Seite 281.
- Schritt 7** Nach einem gewissen Zeitraum sollten Sie überprüfen, ob das Unternehmen die Bestimmungen der Norton AntiVirus-Lizenz erfüllt. Legen Sie einen Software-Zähler an, um sicherzustellen, dass die Anzahl der tatsächlichen Installationen der Anzahl an Installationen entspricht, die im Rahmen Ihrer Lizenzen zulässig ist. Siehe *Schritt 7: Prüfen der Softwarekompatibilität* auf Seite 284.

Abbildung 8-19 auf Seite 264 zeigt die Beziehungen zwischen Tabellen und Datensätzen, die die Softwareverfolgung und -Kompatibilitätsprüfung ermöglichen.

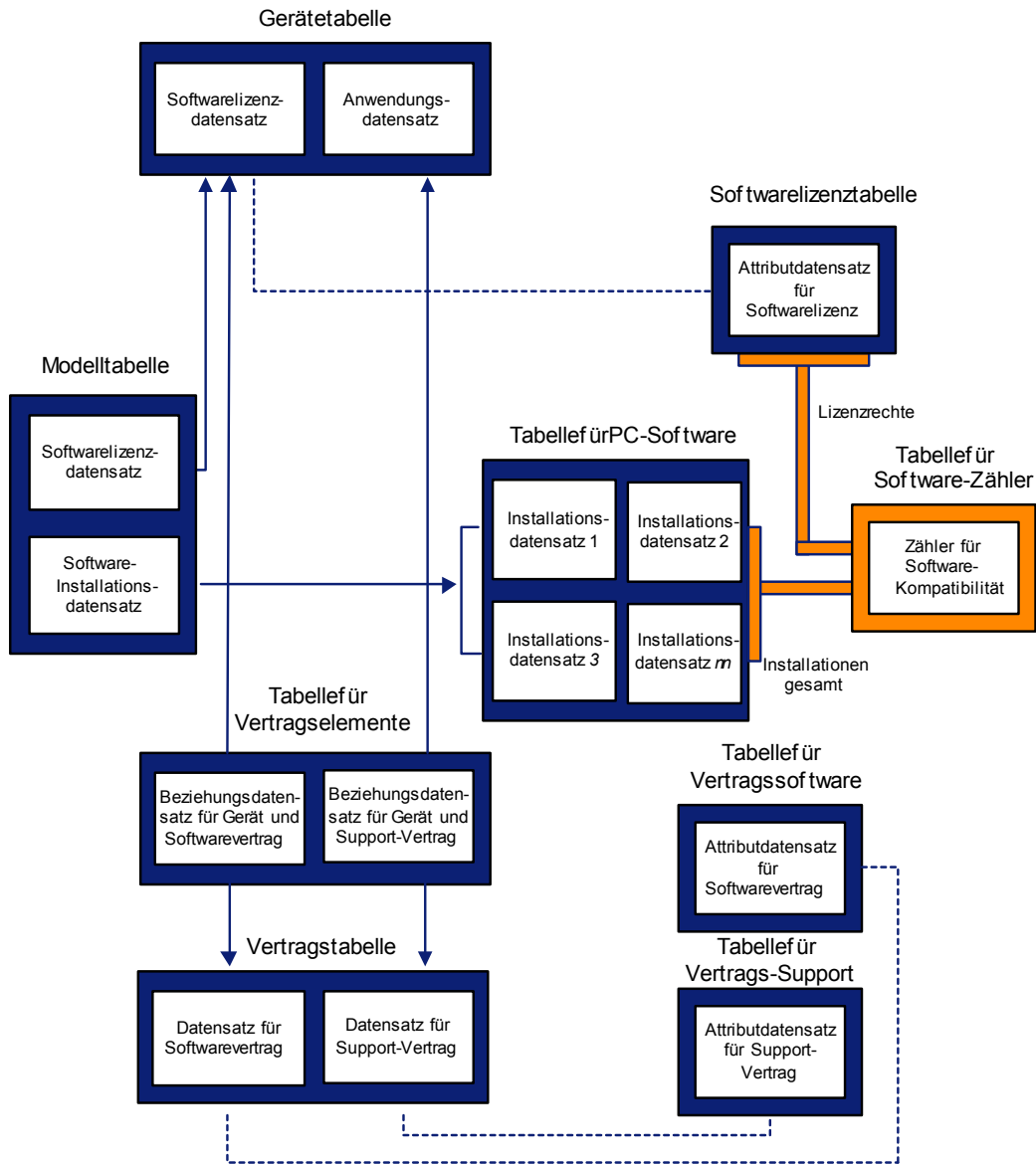


Abbildung 8-19: Beziehungen der Softwareverfolgung und Kompatibilitätsprüfung

Schritt 1: Hinzufügen von Elementen zum Katalog

Im vorliegenden Beispiel fügen Sie ein Software-Lizenzmodell zum Katalog hinzu.

So fügen Sie ein Asset zum Katalog hinzu:

- 1 Klicken Sie im ServiceCenter-Startmenü auf das Register **Unterstützende Dateien**.
- 2 Klicken Sie auf **Modelle**. Abbildung 8-20 zeigt das Formular **Modellinformationen**.

Abbildung 8-20: Formular „Modellinformationen“:

Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt *Support-Dateien* des *ServiceCenter-Handbuchs für Systemverwalter*.

- 3 Geben Sie die erforderlichen Daten im Register **Allgemein** des Formulars **Modellinformationen** ein (siehe Abbildung 8-21 auf Seite 266).

Hinweis: Wenn Sie einem Katalog tatsächlich ein Element hinzufügen, müssen Sie in allen Feldern Werte eingeben, bei denen es sich gemäß Geschäftsregeln und -methoden Ihres Unternehmens um erforderliche Felder handelt.

The screenshot shows a software window titled "ServiceCenter - [modell: 550]". The main area is a form titled "Modellinformationen" with several tabs: "Allgemein", "Aktuelle Mengen", "Nachbestellung", "Lieferanten", "Katalog", "Software", and "Grafik". The "Allgemein" tab is active. The form is divided into sections: "Allgemeine Informationen" with fields for "Teilernr." (550), "Kosten" (50.00), "Kurzbeschreibung" (Norton Antivirus 7.5), "Hersteller" (Symantec), "Modell" (Norton Antivirus 7.5), "Modellernr.", "Währung" (USD), "HB-Nummer", "Standardpriorität", "Standardmenge" (1), and "Config-Datei". Below this is a "Detaillierte Beschreibung" field containing "Purchase Norton Antivirus 7.5". At the bottom, there is an "Anweisungen" field. The status bar at the bottom left says "Bereit" and the bottom right shows "Einfügen model.gldb.view [US]".

Abbildung 8-21: Formular „Modellinformationen“: Register „Allgemein“

- 4 Klicken Sie auf das Register **Katalog**.

- 5 Geben Sie im Unterregister **Kataloginformationen** im Feld **Postenkategorie** den Kategorienamen der Position ein, z. B. **Software License**.
Abbildung 8-22 zeigt das Unterregister **Kataloginformationen**.

The screenshot shows the 'Modellinformationen' form in ServiceCenter. The 'Kataloginformationen' register is active, showing the following fields:

- Postenkategorie:** Software License
- Zugew. Abteilung:** (empty)
- Sequenz:** (empty)

Below the 'Kataloginformationen' register, there are two empty tables:

Gruppe	Teilenummer	Beschreibung	Anzahl	Kategorie	Optionstyp

Gruppenname	Abhängig von	Abhängigkeitstyp

The status bar at the bottom indicates 'Bereit' and 'Einfügen | model.g(db.view) [US]'.

Abbildung 8-22: Formular „Modellinformationen“: Unterregister „Kataloginformationen“ (Register „Katalog“)

- 6 Klicken Sie auf das Register **Software** und geben Sie die in Abbildung 8-23 dargestellten Daten ein.

The screenshot shows the 'Modellinformationen' form in ServiceCenter. The 'Software' register is active, showing the following fields:

- Anwendungsname:** Norton AntiVirus Corporate Edition
- Lizenzinformationen:**
 - Einzelbenutzer:**
 - Mehrbenutzer:** Nach benannter Workstation
 - Installationen gesamt:** 1
 - Evaluierungsberechtigungen:** (empty)
- Installationsinformationen:**
 - Anzahl Punkte:** (empty)
 - Version:** (empty)
 - Autorisiert?:**

The status bar at the bottom indicates 'Bereit' and 'Einfügen | model.g(db.view) [US]'.

Abbildung 8-23: Formular „Modellinformationen“: Register „Software“

- 7 Klicken Sie auf die Schaltfläche **Hinzufügen** oder drücken Sie F2.
- 8 Anschließend müssen Sie ein Software-Installationsmodell zum Katalog hinzufügen. Ändern Sie hierzu den Datensatz, den Sie soeben für das Software-Lizenzmodell erstellt haben. Klicken Sie auf das Register **Allgemein** des Formulars **Modellinformationen**. Geben Sie die neue Teilenummer **531** in Feld **Teilenummer** ein.
- 9 Klicken Sie auf das Register **Katalog** und ändern Sie den Kategorienamen der Position im Feld **Postenkategorie** in **Software Installation**.
- 10 Klicken Sie auf die Schaltfläche **Hinzufügen** oder drücken Sie F2.
- 11 Klicken Sie auf **OK**.
- 12 Klicken Sie auf **Zurück**, um zum ServiceCenter-Startmenü zurückzukehren.

Schritt 2: Hinzufügen von Datensätzen zur Inventory Management-Datenbank

In diesem Schritt fügen Sie zwei verschiedene Assets zur Gerätetabelle hinzu. Sie fügen ein Asset des Typs **Application** für die Anwendung Norton AntiVirus und ein Asset des Typs **Software License** für die Norton AntiVirus-Lizenz hinzu.

So fügen Sie das Asset des Typs „Application“ hinzu:

- 1 Klicken Sie im ServiceCenter-Startmenü auf **Inventory Management**. Klicken Sie auf **Assets**. Geben Sie in den Feldern die Daten für den zu erstellenden Asset-Datensatz ein.
- 2 Da Sie einen Datensatz für eine Anwendung erstellen, wählen Sie Folgendes aus:
 - **Application** in der Dropdown-Liste des Feldes **Typ**.
 - **Anti-Virus/Security** in der Dropdown-Liste des Feldes **Untertyp**.

- 3 Klicken Sie auf **Neu**. Das Formular **Anwendung** wird angezeigt. Vervollständigen Sie die Felder des Registers **Systemübersicht** gemäß Abbildung 8-24.

The screenshot shows the 'ServiceCenter - [New Asset]' window. The 'Anwendung' tab is active, and the 'Systemübersicht' register is displayed. The form contains the following fields and values:

Inventarnr.:	Norton AntiVirus 7.5	Status:	Available
Untertyp:	Anti-Virus/Security	Abteilung:	
Inventarnr.:		Kostenstelle:	
Netzwerkname:		Servicevertrag:	
Domäne:		Incident-Kategorie:	
Zuweisung:		Priorität:	
Seriennummer:		Asset mit anst. Änderung:	<input type="checkbox"/>
Version:		Wichtiges Asset:	<input type="checkbox"/>
		Systemausfall?:	<input type="checkbox"/>

Abbildung 8-24: Formular „Anwendung“: Register „Systemübersicht“

- 4 Klicken Sie auf **Hinzufügen**.
So fügen Sie das Asset des Typs „Software License“ hinzu:
 - 1 Klicken Sie im ServiceCenter-Startmenü auf **Inventory Management**. Klicken Sie auf **Assets**. Geben Sie in den Feldern die Daten für den zu erstellenden Asset-Datensatz ein.
 - 2 Da Sie einen Datensatz für eine Software-Lizenz erstellen, wählen Sie Folgendes aus:
 - **Software License** in der Dropdown-Liste des Feldes **Typ**.
 - **Utility Software License** in der Dropdown-Liste des Feldes **Untertyp**.

- 3 Klicken Sie auf Neu. Das Formular **Geräte-Softwarelizenz** wird angezeigt. Vervollständigen Sie die Felder des Registers **Übersicht** gemäß Abbildung 8-25.

The screenshot shows the 'ServiceCenter - [New Asset]' window with the 'Geräte-Softwarelizenz' tab selected. The 'Übersicht' register is active, displaying the following fields:

Asset-ID:	NAV License	Status:	Available
Unktyp:	Utility Software License	Abteilung:	
Beschreibung:		Kostenstelle:	
Zuweisung:		Incident-Kategorie:	
Teilenummer:	530	Priorität:	
Hersteller:	Symantec	Asset mit anst. Änderung?	<input type="checkbox"/>
Modell:	Norton Antivirus 7.5	Wichtiges Asset?	<input type="checkbox"/>

Buttons at the bottom: OK, Abbrechen, Hinzufügen, Finden, Füllen. Status bar: Bereit, Einfügen | device.softwarelicense.g [UP]

Abbildung 8-25: Formular „Geräte-Softwarelizenz“: Register „Übersicht“

- 4 Klicken Sie auf das Register **Lizenz**. Vervollständigen Sie die Felder des Registers **Lizenz** gemäß Abbildung 8-26.

The screenshot shows the 'ServiceCenter - [New Asset]' window with the 'Geräte-Softwarelizenz' tab selected. The 'Lizenz' register is active, displaying the following fields:

Anwendungsname:	Norton Antivirus	Aktuelle Version:	7.5
Installationsort der Software?	network	Frühere Versionen:	
Kann Software in Multi-BS-Umgebung verwendet werden?	<input type="checkbox"/>		

Buttons at the top: OK, Abbrechen, Speichern, Löschen, Finden, Füllen. Status bar: Asset-Datensatz hinzugefügt, Einfügen | device.softwarelicense.g(am.display.joinfile) [US]

Abbildung 8-26: Formular „Geräte-Softwarelizenz“: Unterregister „Allgemein“ (Register „Lizenz“)

- 5 Klicken Sie auf das Unterregister **Lizenztyp** und vervollständigen Sie die entsprechenden Felder (siehe Abbildung 8-27).

The screenshot shows the 'Geräte-Softwarelizenz' form in ServiceCenter. The 'Lizenztyp' tab is active. The form contains the following fields:

- Lizenztyp:** Radio buttons for 'Einzelbenutzer' and 'Mehrbenutzer'. A dropdown menu is set to 'Nach benannter Workstation'.
- Berechtigungen:** Text input for 'Installationen gesamt:' with the value '500'. Text input for 'Evaluierungsberechtigungen:' with the value '5'.
- Produktpool:** A dropdown menu with the value 'applications'.

Abbildung 8-27: Formular „Geräte-Softwarelizenz“: Unterregister „Lizenztyp“ (Register „Lizenz“)

- 6 Klicken Sie auf das Unterregister **Regionen/Sprachen** und vervollständigen Sie die entsprechenden Felder. Abbildung 8-28 zeigt das Unterregister **Regionen/Sprachen**.

The screenshot shows the 'Geräte-Softwarelizenz' form in ServiceCenter. The 'Regionen/Sprachen' tab is active. The form contains two list boxes:

- Regionen:** A list box containing 'North America' and 'Asia'.
- Sprachen:** A list box containing 'English' and 'Japanese'.

Abbildung 8-28: Formular „Geräte-Softwarelizenz“: Unterregister „Regionen/Sprachen“ (Register „Lizenz“)

- 7 Klicken Sie auf **Hinzufügen** oder drücken Sie F1, um den neuen Asset-Datensatz zu speichern.

Schritt 3: Erstellen eines Software-Vertrags

Der nächste Schritt besteht in der Erstellung eines Vertrags für die Norton AntiVirus-Software.

So erstellen Sie einen Software-Vertrag:

- 1 Klicken Sie im ServiceCenter-Startmenü auf **Inventory Management**.
- 2 Klicken Sie auf das Register **Verträge**.
- 3 Klicken Sie auf **Verträge**. Das Formular mit den allgemeinen Vertragsinformationen wird angezeigt.
- 4 Klicken Sie auf **Neu**, um den Assistenten zum Hinzufügen eines neuen Vertrags zu starten.
- 5 Wählen Sie die Option **Welchen Vertragstyp erstellen?** aus.
- 6 Abbildung 8-29 zeigt die Dropdown-Liste zur Auswahl eines Vertragstyps. Wählen Sie **Software** aus. Klicken Sie auf **Weiter**.

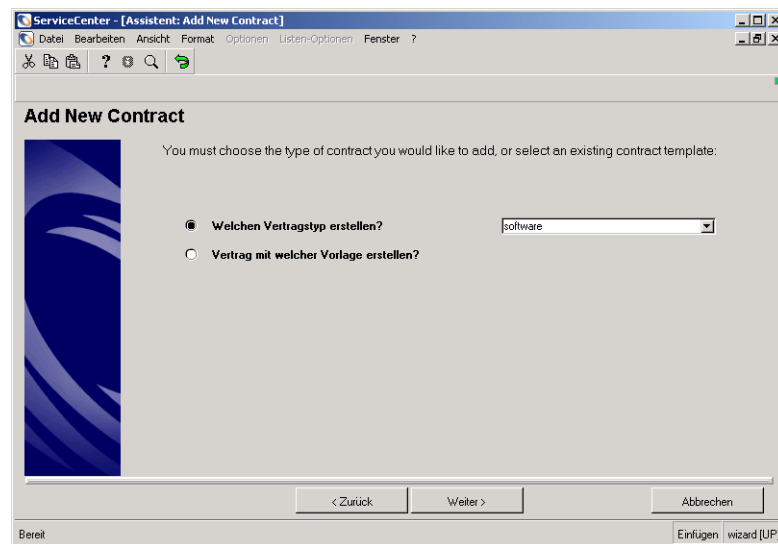


Abbildung 8-29: Assistent zum Hinzufügen eines neuen Vertrags

- 7 Das Formular mit den allgemeinen Vertragsinformationen wird angezeigt.

8 Vervollständigen Sie die Felder gemäß Abbildung 8-30.

Abbildung 8-30: Formular „Informationen über Software-Vertrag“: Register „Allgemein“

Hinweis: Die Daten in den Feldern **Einkaufsauftragsnr.** und **Bestellanforderungs-Nr.** sind Beispieldaten und stellen keine tatsächlichen Anforderungs-Tickets dar.

- 9 Geben Sie das aktuelle Datum im Feld **Anfangsdatum** ein.
- 10 Geben Sie im Feld **Ablaufdatum** das Datum ein, das ein Jahr nach dem aktuellen Datum liegt.

- 11 Klicken Sie auf das Register **Finanzen** und vervollständigen Sie die Felder gemäß Abbildung 8-31 auf Seite 274.

The screenshot shows the 'ServiceCenter - [New Contract]' window. The title bar includes menu options: Datei, Bearbeiten, Ansicht, Format, Optionen, Listen-Optionen, Fenster. The toolbar contains icons for navigation and editing. The main content area is titled 'Informationen über Software-Vertrag' and is divided into two columns of fields. The left column includes: Vertrags-ID: NAV, Erstellungsdatum: Juli 27, 2003 06:12, Abgesendet von: Falcon, Ausgehandelt von: (empty), Sachbearb.: (empty), and Kurzbeschreibung: (empty). The right column includes: Status: draft, Vertragstyp: software, Unterzeichnungsdat.: (empty), Anfangsdatum: <Ihr Startdatum>, and Ablaufdatum: <Ihr Enddatum>. Below these fields is a tabbed interface with tabs: Allgemein, Lizenzen, Lieferant/Kontakt, Finanzen, Klauseln, Verlängerungsinfo, Notizen, Anhänge. The 'Finanzen' tab is active, showing fields for Firma: ACME, Abteilung: Administration, Budget Center: (empty), Budget-Code: (empty), Projekt-ID: (empty), Abrechnungscode: (empty), Sprache: (empty), Benachr.-Gruppe: (empty), Benachr.-Kontakt: (empty), Produktnr.: (empty), Teilern.: (empty), Hersteller: (empty), Modell: (empty), Einkaufsauftragsnr.: 02002, Bestellanl.-Nr.: 01003, and Rechnungsnr.: (empty). At the bottom, a status bar shows 'Contract-Datensatz hinzugefügt.' and 'Einfügen contract.software [UP]'.

Abbildung 8-31: Formular „Informationen über Software-Vertrag“: Register „Finanzen“

- 12 Klicken Sie auf **Hinzufügen**. ServiceCenter fügt das Register **Lizenzen** zum Formular **Informationen über Software-Vertrag** hinzu.

Schritt 4: Hinzufügen der Software-Lizenz zum Vertrag

Jetzt fügen Sie dem erstellten Vertrag die Software-Lizenz hinzu.

So fügen Sie eine Software-Lizenz zu einem Vertrag hinzu:

- 1 Klicken Sie auf das Register **Lizenzen** im Formular **Informationen über Software-Vertrag**.
- 2 Klicken Sie auf **Lizenzen hinzufügen**. Der Assistent zur Auswahl der einem Vertrag hinzuzufügenden Assets wird angezeigt.

- 3 Klicken Sie auf die Schaltfläche **Füllen** neben dem ersten Feld. Ein Formular zur Angabe von Suchkriterien wird angezeigt.
- 4 Rufen Sie die zuvor erstellte Software-Lizenz auf. Geben Sie Werte in den Feldern, um die Liste zu filtern. Um beispielsweise zu der Software-Lizenz für diesen Vertrag zu wechseln, geben Sie NAV im Feld **Asset-ID** ein (siehe Abbildung 8-32). Klicken Sie auf **Suchen**.

Bitte Suchkriterien eingeben.

Zurück Suchen Füllen

Asset-Informationen

Inventarnr.: NAV

Inventarnr.:

Typ:

Untertyp:

Firma:

Abteilung:

Standort:

Lieferantenname:

Teilenummer:

Abbildung 8-32: Asset-Informationen

Wenn die Datenbank nur eine Lizenz enthält, wird diese automatisch im ersten Textfeld des Bereichs Asset im Assistenten zur Auswahl der einem Vertrag hinzuzufügenden Assets angezeigt (siehe Abbildung 8-33). Klicken Sie auf **Weiter**.

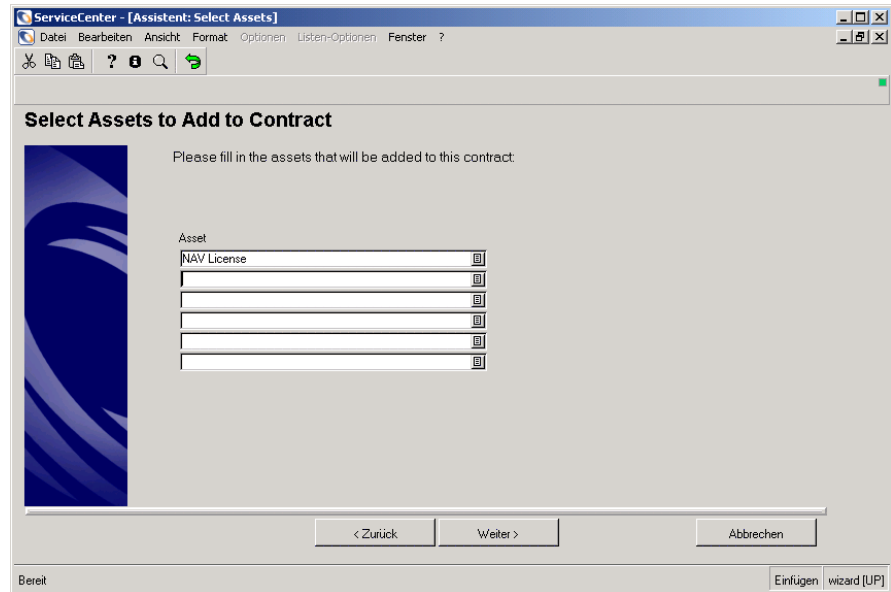


Abbildung 8-33: Assistent zur Auswahl der einem Vertrag hinzuzufügenden Assets

Enthält die Datenbank mehrere Lizenzen, wird nach der Suche eine Liste ausgegeben. Wenn Sie auf die entsprechende Lizenz doppelklicken, wird diese automatisch in das erste Feld des Assistenten übernommen. Klicken Sie auf Weiter. Abbildung 8-34 zeigt die hinzugefügte Lizenz unten in der Asset-Liste an.

The screenshot shows the 'ServiceCenter - [Contract: NAV]' window. The title bar includes 'Datei Bearbeiten Ansicht Format Optionen Listen-Optionen Fenster ?'. The menu bar contains 'Zurück', '<< Zurück', '>> Weiter', 'Speichern', 'Finden', and 'füllen'. The main area is titled 'Informationen über Software-Vertrag' and contains the following fields:

- Vertrags-ID: NAV
- Erstellungsdatum: Juli 27, 2003 06:12
- Abgesendet von: falcon
- Ausgehandelt von: []
- Sachbearb.: []
- Status: current
- Vertragstyp: software
- Unterzeichnungsdat.: []
- Anfangsdatum: Juli 27, 2003 00:00
- Ablaufdatum: Juli 26, 2004 00:00

Below these fields is a 'Kurzbeschreibung:' field. A tabbed interface below shows 'Allgemein', 'Lizenzen', 'Lieferant/Kontakt', 'Finanzen', 'Klauseln', 'Verlängerungsinfo', 'Notizen', and 'Anhänge'. The 'Lizenzen' tab is active, showing two buttons: 'Lizenzen hinzufügen' and '% erstellen'. Below is a table with the following data:

Asset	ID	% Kostenzuteilung	Status
device	CarolPC	25.0	Installed
device	DD-000002	25.0	Installed
device	DPC00005	25.0	Warehouse
device	NAV License		Available

The status bar at the bottom shows 'Bereit' and 'Einfügen contract.software [UP]'.

Abbildung 8-34: Assistent zur Auswahl der einem Vertrag hinzuzufügenden Assets

- 1 Um dieser oder einer anderen Lizenz Kosten zuzuteilen, doppelklicken Sie auf die Zeile des gewünschten Assets. Abbildung 8-35 zeigt das Formular, in dem ein Zuteilungsprozentsatz angegeben werden kann.

The screenshot shows the 'ServiceCenter - [Contract Item]' window. The title bar includes 'Datei Bearbeiten Ansicht Format Optionen Listen-Optionen Fenster ?'. The menu bar contains 'Zurück', 'Hinzufügen', 'Speichern', 'Löschen', 'Finden', and 'füllen'. The main area is titled 'Available' and contains the following fields:

- Vertrags-ID: NAV
- Asset: device
- ID: NAV License
- % Kostenzuteilung: []
- Asset-Status: Available
- Vertragsinformationen:
 - Vertragstyp: software
 - Vertragsstatus: current
 - Firma: ACME
 - Sachbearbeiter: []
 - Anfangsdatum: Juli 27, 2003 00:00
 - Ablaufdatum: Juli 26, 2004 00:00

The status bar at the bottom shows 'Bereit' and 'Einfügen proration [UP]'.

Abbildung 8-35: Formular für die Zuteilungsinformationen

- 2 Geben Sie den Prozentsatz der Kosten, die Sie der Lizenz zuteilen, im Feld **% Kostenzuteilung** ein.
- 3 Klicken Sie auf **Speichern**.
- 4 Klicken Sie auf **Zurück**, um zum Register **Lizenzen** des Formulars **Informationen über Software-Vertrag** zurückzukehren. Der Zuteilungsprozentsatz wird in der Spalte **% Kostenzuteilung** angezeigt.

Schritt 5: Erstellen eines Support-Vertrags für die Software-Lizenz

Der nächste Schritt besteht in der Erstellung eines Support-Vertrags für die Norton AntiVirus-Software.

So erstellen Sie einen Support-Vertrag:

- 1 Klicken Sie im ServiceCenter-Startmenü auf das Register **Dienste**. Klicken Sie auf **Inventory Management**.
- 2 Klicken Sie auf das Register **Verträge**.
- 3 Klicken Sie auf **Verträge**. Das Formular mit den allgemeinen Vertragsinformationen wird angezeigt.
- 4 Klicken Sie auf **Neu**. Der Assistent zum Hinzufügen eines neuen Vertrags wird angezeigt.
- 5 Wählen Sie die Option **Welchen Vertragstyp erstellen?** aus.

- Wählen Sie in der Dropdown-Liste den Vertragstyp **support** aus (siehe Abbildung 8-36).

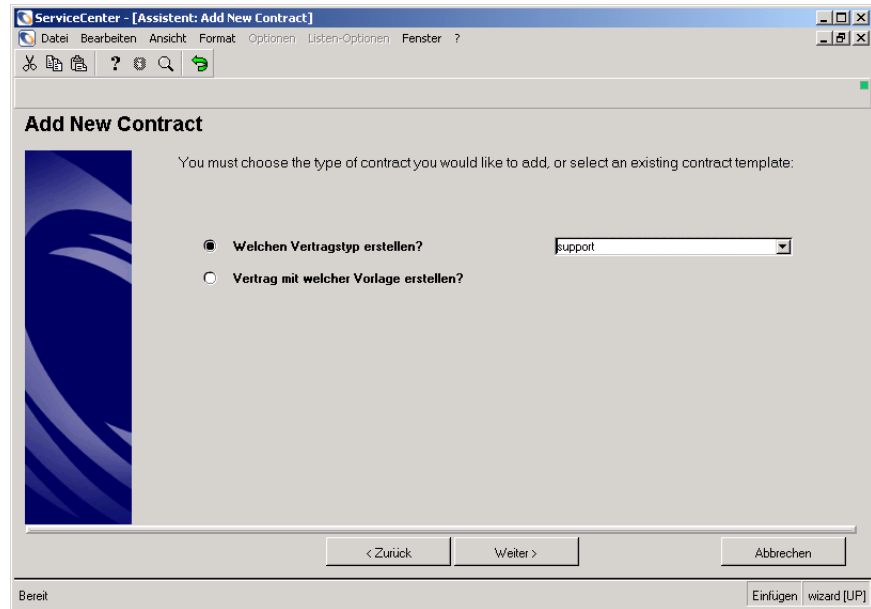


Abbildung 8-36: Assistent zum Hinzufügen eines neuen Vertrags

- Klicken Sie auf Weiter.

- 8 Das Formular mit den allgemeinen Vertragsinformationen wird angezeigt. Vervollständigen Sie die Felder gemäß Abbildung 8-37.

The screenshot shows a web-based form titled 'ServiceCenter - [New Contract]'. The main heading is 'Informationen über Support-Vertrag'. The form is organized into two main sections: contract details and general information.

Contract Details Section:

- Vertrags-ID:
- Erstellungsdatum: Juli 27, 2003 07:23
- Abgesendet von: falcon
- Ausgehandelt von:
- Sachbearbeiter:
- Status: **draft**
- Vertragstyp: support
- Unterzeichnungsdat.:
- Anfangsdatum: Juli 27, 2003 00:00
- Ablaufdatum: Juli 26, 2004 00:00
- Kurzbeschreibung:

General Information Section (Allgemein):

- Firma: ACME
- Abteilung: Administration
- Budget Center:
- Budget-Code:
- Projekt-ID:
- Abrechnungscode:
- Sprache: English
- Benachr.-Gruppe:
- Benachr.-Kontakt:
- Produktnr.:
- Teilernr.:
- Hersteller:
- Modell:
- Einkaufsauftragsnr.:
- Bestellanf.-Nr.:
- Rechnungsnr.:

At the bottom of the form, there is a section for 'Autorisierte Anrufer' with a table structure. The status bar at the bottom indicates 'Bereit' and 'Einfügen contract.support [UP]'.

Abbildung 8-37: Formular „Informationen über Support-Vertrag“: Register „Allgemein“

Hinweis: Die Daten in den Feldern Einkaufsauftragsnr. und Bestellanforderungs-Nr. sind Beispieldaten und stellen keine tatsächlichen Anforderungs-Tickets dar.

- 9 Geben Sie das aktuelle Datum im Feld **Anfangsdatum** ein.
- 10 Geben Sie im Feld **Ablaufdatum** das Datum ein, das ein Jahr nach dem aktuellen Datum liegt.
- 11 Klicken Sie auf **Hinzufügen**.

Hinzufügen eines Anwendungs-Assets zu einem Support-Vertrag

Der nächste Schritt besteht darin, das Anwendungs-Asset Norton AntiVirus 7.5 zum erstellten Support-Vertrag hinzuzufügen.

So fügen Sie ein Asset zu einem Support-Vertrag hinzu:

- 1 Öffnen Sie den erstellten Support-Vertrag.
- 2 Führen Sie die Schritte unter *Schritt 4: Hinzufügen der Software-Lizenz zum Vertrag* auf Seite 274 aus, um das Asset zum Support-Vertrag hinzuzufügen. Verwenden Sie die Asset-ID **Norton AntiVirus 7.5**.

Schritt 6: Erstellen eines Software-Installationsdatensatzes

Als Nächstes müssen Sie fünf Installationsdatensätze erstellen. Beachten Sie, dass die Discovery-Werkzeuge in der Regel Software-Installationsdatensätze anlegen.

So erstellen Sie einen PC-Software-Datensatz:

- 1 Klicken Sie im ServiceCenter-Startmenü auf **Inventory Management**.
- 2 Klicken Sie im Register **Assets** auf **Installierte Software**.

- 3 Das Formular **Informationen über installierte Software** wird angezeigt. Vervollständigen Sie die Formularfelder gemäß Abbildung 8-38.

The screenshot shows a window titled 'ServiceCenter - [pcsoftware-Datensätze suchen]'. The main content area is titled 'Informationen über installierte Software' and contains a form with the following fields:

Anwendungsinformationen		Installiertes Computersystem	
Anwendungsname:	Norton AntiVirus Corporate Edition	Status:	Installiert
Beschreibung:	Norton AntiVirus 7.5	Lizenz-ID:	NAV 01
Teilenummer:	531	Anzahl für:	
Hersteller:	Symantec	Dateiname:	
Modell:	Norton AntiVirus 7.5	Dateigröße:	
Seriennr.:		Installationsverz.:	
Zuletzt gelesen:		Medientyp:	
Letzte Aktualisierung:		Anz. Ausführungen:	
Aktualisiert von:		Letzte Ausführung:	
Version:	7.5	Suite-Komponente?	<input type="checkbox"/>
	Fingerabdruck	Autorisiert?	<input checked="" type="checkbox"/>

The status bar at the bottom shows 'Bereit' on the left and 'Einfügen | pc.software.files.g [UP]' on the right.

Abbildung 8-38: Formular „Informationen über installierte Software“: Register „Anwendungsinformationen“

- 4 Klicken Sie auf das Register **Installiertes Computersystem** und geben Sie **CarolPC** im Feld **Installiertes System** ein (siehe Abbildung 8-39).

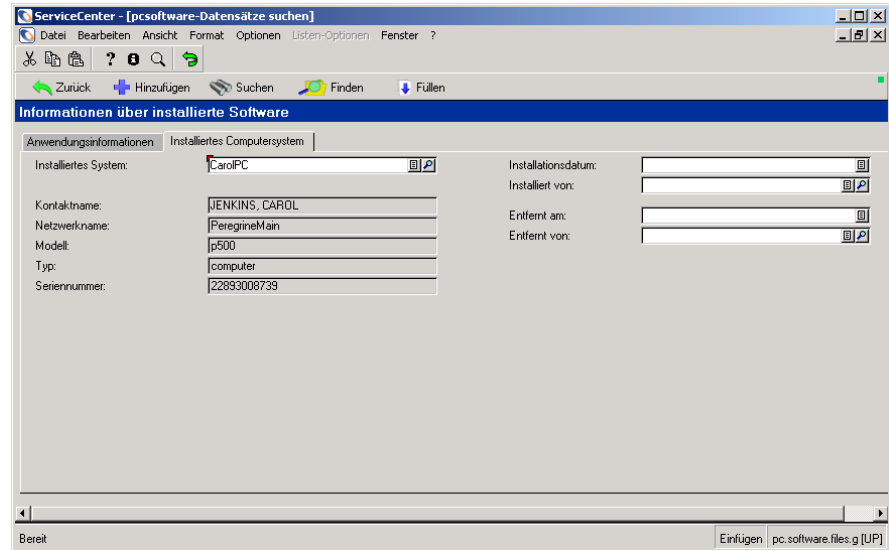


Abbildung 8-39: Formular „Informationen über installierte Software“

- 5 Klicken Sie auf **Hinzufügen**.
- 6 Wiederholen Sie Schritt 1 auf Seite 281 bis Schritt 5 auf Seite 283, um vier weitere Installationsdatensätze hinzuzufügen. Führen Sie folgende Aktionen durch:
- Aktualisieren Sie das Feld **Lizenz-ID** im Register **Anwendungsinformationen** und das Feld **Installiertes System** im Register **Installiertes Computersystem** in jedem Installationsdatensatz.

Installa tionsda tensatz	Feld Lizenz-ID im Register Anwendungsinformationen	Feld Installiertes System im Register Installiertes Computersystem
#2	NAV002	BobPC
#3	NAV003	DavePC
#4	NAV004	JoePC
#5	NAV005	SarahPC

Schritt 7: Prüfen der Softwarekompatibilität

Angenommen, es ist einige Zeit vergangen und gemäß den Geschäftsmethoden des Unternehmens ist es an der Zeit die Kompatibilität der Norton AntiVirus-Software mit den Lizenzen zu überprüfen.

Der Zweck der Kompatibilitätsprüfung besteht darin zu überprüfen, ob das Unternehmen die Anforderungen der Software-Lizenz erfüllt. Die Anzahl der Lizenzberechtigungen wird mit der Anzahl der Installationen verglichen.

So erstellen Sie einen Software-Zähler:

- 1 Klicken Sie im ServiceCenter-Startmenü auf **Inventory Management**.
- 2 Klicken Sie auf das Register **Verwaltung**.
- 3 Klicken Sie auf **Software-Zähler**. Das Formular **Informationen über Software-Zähler** wird angezeigt.
- 4 Geben Sie All Norton Licenses (Alle Norton-Lizenzen) im Feld **Name** ein.
- 5 Geben Sie 530 in der ersten Zeile des Feldes **Lizenzmodelle** ein.

Hinweis: 530 ist die Teilenummer der Software-Lizenz von Norton Antivirus 7.5.

The screenshot shows a web application window titled 'ServiceCenter - [Software Counter-Datensätze suchen]'. The main content area is titled 'Informationen über Software-Zähler'. It features a 'Name' input field with the text 'All Norton Licenses'. Below this, there are two tabs: 'Lizenzen' (selected) and 'Lizenzmodelle'. Under the 'Lizenzen' tab, there is a section 'Mit den folgenden Modellen verknüpfte Lizenzen zählen' and a checkbox 'Alle Lizenzmodelle?' which is unchecked. Below the checkbox is a table with the following structure:

Lizenzmodelle
530

At the bottom of the window, there is a status bar with the text 'Bereit' and 'Einfügen software.counter.g [US]'.

Abbildung 8-40: Formular „Informationen über Software-Zähler“: Register „Lizenzen“

- 6 Klicken Sie auf das Register **Lizenzmodelle** und vervollständigen Sie die Felder wie folgt:

Abbildung 8-41: Formular „Informationen über Software-Zähler“: Register „Lizenzmodelle“

- 7 Klicken Sie auf **Hinzufügen**. Dem Formular werden die Register **Ergebnisse** und **Meldungsprotokoll** sowie die Schaltflächen **Kompatibilitätsprüfung** und **Plandatensatz erstellen** hinzugefügt.
- 8 Klicken Sie auf **Kompatibilitätsprüfung**. Abbildung 8-42 zeigt das Ergebnis.

Abbildung 8-42: Formular „Informationen über Software-Zähler“

Das Unternehmen erfüllt die Anforderungen der Norton AntiVirus 7.5-Lizenz. Das Feld **Anzahl Berechtigungen** gibt an, dass das Unternehmen im Rahmen seiner Software-Lizenz über 500 Berechtigungen verfügt. Bei der Kompatibilitätsprüfung wurden fünf Installationen der Software gefunden. Es verbleiben 495 Berechtigungen für diese Software.

Referenzquellen

Weitere Informationen über Asset Management finden Sie im ServiceCenter-Handbuch *Request Management*. Weitere Informationen zum Ändern, Löschen und Erstellen eines Datensatzes finden Sie im *ServiceCenter-Benutzerhandbuch*.

9 Service Level Management

KAPITEL

SLAs (Service Level Agreements, Serviceverträge) erfassen die Leistungserbringung und stellen eine Rückmeldung vom System hinsichtlich der Servicevereinbarungen zwischen Abteilungen innerhalb einer Firma bereit. SLAs sind in die ServiceCenter-Modulreihe integriert, können jedoch zur Überwachung der Qualität des externen und internen Services gesondert implementiert werden. Dieses Kapitel bietet eine allgemeine Definition von SLAs und ihrer Verwendung in ServiceCenter sowie eine allgemeine Beschreibung der SLA-Schnittstelle mit anderen ServiceCenter-Modulen und externen Quellen.

In diesem Kapitel finden Sie Informationen zu den folgenden Themen:

- *Worum handelt es sich bei einem SLA?* auf Seite 288
- *SLM-Konzepte* auf Seite 289
- *Das SLM-Modul* auf Seite 291
- *Statusverlauf* auf Seite 296
- *Erstellen eines SLAs* auf Seite 299
- *SLA-Wartungsaufgaben* auf Seite 309
- *Serviceverträge* auf Seite 354
- *Kostengrenzen* auf Seite 364
- *Kostenbewertung* auf Seite 368
- *Anspruchsüberprüfung* auf Seite 371
- *Anzeigen des Vertragsüberlaufs* auf Seite 374
- *Vertrags-Assistent* auf Seite 375

Worum handelt es sich bei einem SLA?

Bei einem SLA handelt es sich um einen Vertrag zwischen einem Dienstleister und einem Kunden. Man unterscheidet zwischen internen Serviceträgen, die zwischen den Abteilungen innerhalb einer Organisation abgeschlossen werden, und externen Serviceträgen zwischen einer Organisation und einem Anbieter. Durch diese Verträge werden zwei wichtige Aspekte des Services abgedeckt:

- Verfügbarkeit einer bestimmten Ressource innerhalb eines bestimmten Zeitrahmens.
- Leistungserbringungs-Garantien für Service-Reaktionszeiten.

Zweck der SLAs

SLAs verwalten die Daten der Leistungsverfolgung und stellen eine Rückmeldung vom System hinsichtlich der Servicevereinbarungen zwischen Abteilungen innerhalb einer Firma bereit. Anhand dieser Daten können Sie die Serviceebene quantifizieren, die Sie innerhalb Ihrer Organisation und durch Serviceverträge mit externen Anbietern erhalten, und feststellen, ob Ressourcen zum gewünschten Zeitpunkt zur Verfügung stehen. Es ist wichtig zu wissen, dass der Anbieter im Falle des Ausfalls einer in einer Servicevereinbarung angegebenen Ressource gemäß seinen Zusagen reagiert.

In großen Unternehmen ist es nicht möglich, die genauen Serviceleistungsdaten über einen langen Zeitraum manuell zu sammeln und richtig auszuwerten. Zur effizienten Verfolgung der Servicegarantien müssen diese Daten in Ihrer Organisation automatisch gesammelt werden. Sie müssen den Ausfall einer Servicegarantie feststellen, um sich vor den wirtschaftlichen Folgen verlorener Produktivität zu schützen.

Verwenden von SLAs

Mit internen SLAs können Sie die Serviceleistung der IT-Abteilung innerhalb einer Organisation zu verfolgen. Zwischen der IT-Abteilung und anderen Abteilungen der Organisation bestehen Servicegarantien, die zur Verfolgung der Objektverfügbarkeit (z. B. Geräte oder Software) und Reaktionsleistung dienen. Beispielsweise kann die IT-Abteilung garantieren, dass der Server der Entwicklungsabteilung 98% der Zeit zur Verfügung steht und dass das IT-Personal in 99% der Fälle innerhalb einer Stunde auf einen Ausfall reagiert, der dieses Geräts betrifft.

Diese Garantien werden im SLA wiedergegeben. Darüber hinaus verfolgt ein SLA die Erfüllung und gibt die potenziellen wirtschaftlichen Auswirkungen von Ausfällen wieder.

Die meisten Organisationen wenden SLAs auf diese Weise an:

- Den Schwerpunkt auf separate Messungen der Objektleistung, z. B. Hardwareverfügbarkeit, legen.
- Messwerte für die Leistung des Helpdesks, die Reaktionszeit der Techniker sowie die Kundenzufriedenheit hinzufügen.
- Die wirtschaftlichen Auswirkungen auf das Unternehmen bewerten, die sich aus der SLA-Leistung ergeben.
- Die SLAs für die Benutzergemeinschaft veröffentlichen, um die Zufriedenheit der Endbenutzer zu steigern.

SLM-Konzepte

Service Level Management (SLM) umfasst mehrere wichtige Elemente:

- Verwendung von Stoppuhren
- Natürlicher Verlauf
- SLA-Reaktionsphase

Diese Themen werden in den folgenden Abschnitten behandelt.

Verwendung von Stoppuhren

Bei einer Stoppuhr handelt es sich um einen ServiceCenter-Mechanismus zur Zeiterfassung. In diesem Zusammenhang dienen Stoppuhren zur Erfassung des Zeitraumes, während dessen sich ein Ticket in einer SLA-Reaktionsphase befindet, sowie des Zeitraumes, während dessen ein Ticket einen Zwischenstatus aufweist.

Stoppuhren werden in der Datei `clocks` gespeichert und erfassen die Zeit wie folgt:

- In einer SLA-Reaktionsphase wird der Stoppuhrentyp `sla` verwendet. Der Stoppuhrenname entspricht dem der verfolgten Phase.
- Für einen Zwischenstatus wird der Stoppuhrentyp `problem` verwendet. Der Stoppuhrenname entspricht dem des verfolgten Zwischenstatus.

Natürlicher Verlauf

Bei dem natürlichen Verlauf handelt es sich um den Pfad, den ein Incident vom Zeitpunkt der Öffnung bis zum Zeitpunkt der Schließung durchläuft. Der natürliche Verlauf wird in der Tabelle **Statusverlauf** des Datensatzes **slacontrol** definiert. Weitere Informationen finden Sie unter [Statusverlauf](#) auf Seite 296.

SLA-Reaktionsphase

Bei der SLA-Reaktionsphase handelt es sich um das Intervall in der Lebensdauer eines Incidents, das in einem Status beginnt und in einem anderen endet. SLA-Reaktionsphasen werden im Register **Reaktionszeiten** eines SLAs definiert. Eine SLA-Reaktionsphase ist eines der Elemente, anhand derer das SLM-Modul Messwerte sammelt. Die folgende Tabelle enthält z. B. typische SLA-Reaktionsphasen.

Von	Bis
Open (Geöffnet)	Work in Progress (In Arbeit)
Open (Geöffnet)	Closed (Geschlossen)
Work in Progress (In Arbeit)	Resolved (Gelöst)
Resolved (Gelöst)	Closed (Geschlossen)

Für die Definition einer Reaktionsphase gelten folgende Regeln:

- Eine SLA-Reaktion muss mit einem Verlaufsstatus beginnen und in einem Verlaufsstatus enden, der weiter in der Sequenz liegt.
- Eine SLA-Reaktionsphase kann nicht in einem Zwischenstatus beginnen oder enden. Obwohl ein Incident aus einem Verlaufsstatus in einen Zwischenstatus wechseln kann, werden diese Phasen im SLA in der Regel nicht definiert, da die Sammlung der entsprechenden Messwerte nicht sinnvoll ist.

Das SLM-Modul

Das SLM-Modul verfügt über ein zentralisiertes Repository der SLA-Daten und ist vollständig in die ServiceCenter-Modulreihe integriert. Das Modul wird automatisch ausgeführt und berechnet kontinuierlich die SLA-Leistung. ServiceCenter speist die Verfügbarkeits- und Reaktionsmesswerte in das Modul ein und stellt sie graphisch dar. ServiceCenter sammelt Ausfalldaten von Quellen wie Incident-Tickets und Änderungsanforderungen und vergleicht die Daten mit den Servicegarantien, um den Status der SLAs im System festzustellen.

Das SLM-Modul kann auch für die Zuweisung von Prioritäten bei der Lösung von Incidents hilfreich sein. Als Systemadministrator können Sie beispielsweise ein Incident-Ticket in ServiceCenter eskalieren, wenn die Servicegarantie gefährdet ist.

Schnittstellen mit externen Quellen

SLM verwendet externe Ereignisschnittstellen zu externen Geschäftsverwaltungsquellen, um Daten zu Netzwerkstatus oder der Leistung von Technikern in das SLM-Modul einzuspeisen, auch wenn keine weiteren Elemente der ServiceCenter-Suite an Ihrem Standort installiert sind.

Der SLA-Konfigurationsdatensatz

Der SLA-Konfigurationsdatensatz enthält Steuerungsoptionen für alle SLAs im System. Bevor Sie das Modul Service Level Management verwenden, müssen Sie die Anzeigeeinstellungen und Verarbeitungsoptionen in diesem Datensatz festlegen. Der SLA-Konfigurationsdatensatz kann jederzeit bearbeitet werden.

So greifen Sie auf den SLA-Konfigurationsdatensatz zu:

- 1 Klicken Sie im ServiceCenter-Startmenü auf **Service Level Management**. Abbildung 9-1 zeigt das Register SLAs.

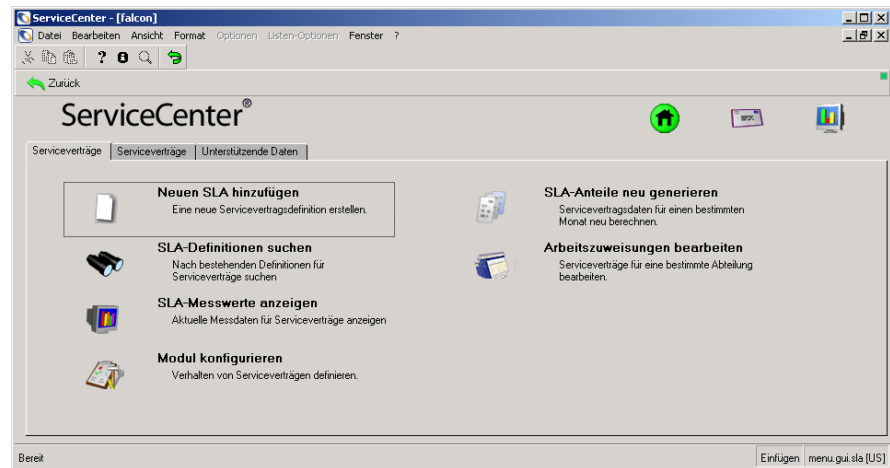


Abbildung 9-1: Menü „Service Level Management“: Register „SLAs“

- 2 Klicken Sie auf **Modul konfigurieren**. Abbildung 9-2 zeigt den SLA-Konfigurationsdatensatz.

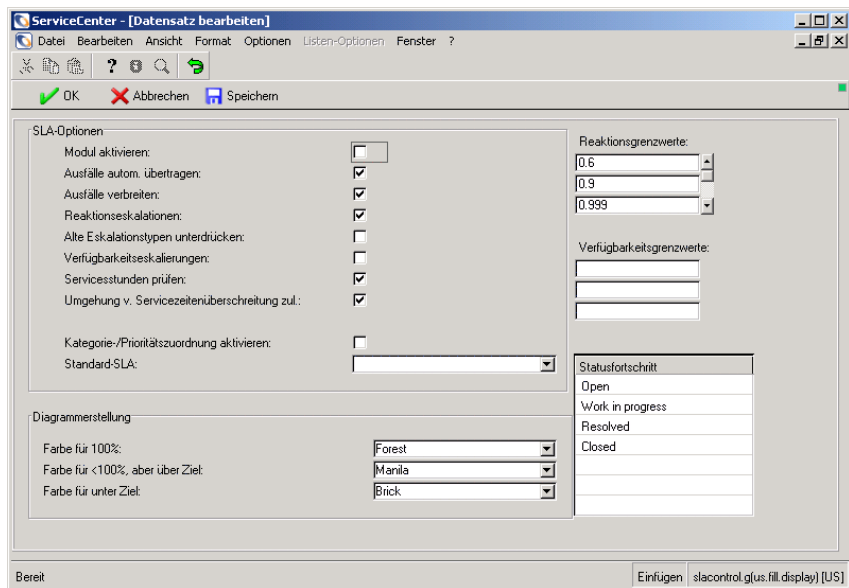


Abbildung 9-2: SLA-Konfigurationsdatensatz

- 3 Wählen Sie die gewünschten Konfigurationsoptionen aus. Die folgenden Abschnitten sind die einzelnen Optionen beschrieben.
 - *SLA-Optionen* auf Seite 293
 - *Diagrammerstellung* auf Seite 295
 - *Grenzwerte* auf Seite 295
 - *Statusverlauf* auf Seite 296.
- 4 Klicken Sie auf **Speichern**. In der Statusleiste wird die folgende Meldung angezeigt: **Datensatz in Datei slacontrol aktualisiert**.

Hinweis: Ein einzelner Konfigurationsdatensatz enthält sämtliche Optionen für das SLM-Modul.
- 5 Melden Sie sich ab und dann erneut an. Änderungen am SLA-Konfigurationsdatensatz werden erst durch diesen Schritt wirksam.

SLA-Optionen

Die beschriebenen Optionen werden durch Aktivieren der entsprechenden Kontrollkästchen aktiviert.

Kontrollkästchen	Beschreibung
Modul aktivieren	Aktiviert das Modul für die SLA-Konfiguration. Bei aktivierter Option werden auch die im SLA-Konfigurationsdatensatz ausgewählten Optionen aktiviert. Sie müssen sich abmelden und erneut anmelden, damit Änderungen an diesem Datensatz in Kraft treten.
Ausfälle autom. übertragen	Die Öffnungs- und Abschlusszeitpunkte des verbundenen Incident-Tickets werden als Ausfallzeiten verwendet. Wenn Sie diese Option nicht aktivieren, fordert das System Sie beim Öffnen eines Incident-Tickets zur Angabe des Start- und Endzeitpunkts des Ausfalls auf.
Ausfälle verbreiten	Ausfalldatensätze für untergeordnete Geräte des Geräts, für das ein Ausfall gemeldet wird, werden automatisch erstellt.

Kontrollkästchen	Beschreibung
Reaktionseskalationen	Incident-Tickets werden auf Grundlage des Prozentsatzes der zulässigen Reaktionszeit eskaliert, der bereits verstrichen ist. Das System legt die Alert-Stufen anhand der im Array Reaktionsgrenzwerte angegebenen Prozentsätze fest. Enthält das Array keine Werte, werden Standardprozentsätze verwendet. Weitere Informationen finden Sie unter <i>Grenzwerte</i> auf Seite 295.
Alte Eskalationstypen unterdrücken	Deaktiviert das kategoriegesteuerte Modell für die Eskalation von Incident-Tickets.
Verfügbarkeitseskalierungen	Incident-Tickets werden basierend auf dem Prozentsatz der zulässigen Ausfallzeit eskaliert, der bereits verstrichen ist. Das System legt die Alert-Stufen anhand der im Array Verfügbarkeitsgrenzwerte angegebenen Prozentsätze fest. Enthält das Array keine Werte, werden Standardprozentsätze verwendet. Weitere Informationen finden Sie unter <i>Grenzwerte</i> auf Seite 295.
Servicestunden prüfen	Benutzer können außerhalb der im SLA angegebenen Servicestunden keine Incident-Tickets öffnen. In einem Dialogfeld wird der Benutzer darauf hingewiesen, dass der Service nicht zur Verfügung steht.
Umgehung v. Servicezeitenüberschreitung zul.	Aktiviert die Umgehung der Einschränkungen von Servicezeiten.
Kategorie-/Prioritätszuordnung aktivieren	Wenn ein Incident mit einer bestimmten Abteilung/Kategorie/Priorität geöffnet wird, wird ihm ein bestimmter SLA zugewiesen.
Standard-SLA	Der standardmäßige SLA, der beim Öffnen eines Incident-Tickets verwendet wird, wenn kein spezifischer SLA für die Abteilung oder Firma des Kontakts existiert.

Diagrammerstellung

Sie können in den Dropdown-Listen Farben für die Diagramme auswählen, um die Prozentsätze der Objektleistung zu kennzeichnen.

Feld	Beschreibung
Farbe für 100%	Folgende Farben stehen zur Auswahl zur Verfügung: Schwarz, Rot, Grün, Blau, Grau, Hellgrau, Dunkelgrau, Gelb, Zyan, Magenta, Weiß, Waldgrün, Dunkelblau, Violett, Blaugrün, Ziegelrot, Hellgelb
Farbe für <100%, aber über Ziel	Folgende Farben stehen zur Auswahl zur Verfügung: Schwarz, Rot, Grün, Blau, Grau, Hellgrau, Dunkelgrau, Gelb, Zyan, Magenta, Weiß, Waldgrün, Dunkelblau, Violett, Blaugrün, Ziegelrot, Hellgelb
Farbe für unter Ziel	Folgende Farben stehen zur Auswahl zur Verfügung: Schwarz, Rot, Grün, Blau, Grau, Hellgrau, Dunkelgrau, Gelb, Zyan, Magenta, Weiß, Waldgrün, Dunkelblau, Violett, Blaugrün, Ziegelrot, Hellgelb

Grenzwerte

Für die Reaktions- und Verfügbarkeitseskalationen können Schwellwerte angegeben werden.

Feld	Beschreibung
Reaktionsgrenzwerte	<p>Hier werden die Werte für die Option Reaktionseskalationen festgelegt. Geben Sie in dem Array Prozentsätze zur Festlegung der Alert-Stufen ein. Bei Angabe der Werte 0,55, 0,75 und 0,85 wird ein Incident-Ticket beispielsweise in den folgenden Stufen eskaliert:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Alert-Stufe I bei 55% der garantierten Reaktionszeit ■ Alert-Stufe II bei 75% der garantierten Reaktionszeit ■ Alert-Stufe III bei 85% der garantierten Reaktionszeit

Feld	Beschreibung
Verfügbarkeitsgrenzwerte	<p>Hier werden die Werte für die Option Verfügbarkeitseskalierungen festgelegt. Geben Sie in dem Array Prozentsätze zur Festlegung der Alert-Stufen ein. Bei Angabe der Werte 0,55, 0,75 und 0,90 wird ein Incident-Ticket beispielsweise in den folgenden Stufen eskaliert:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Alert-Stufe I, wenn 55% der zulässigen Ausfallzeit vergangen sind ■ Alert-Stufe II, wenn 75% der zulässigen Ausfallzeit vergangen sind ■ Alert-Stufe III, wenn 90% der zulässigen Ausfallzeit vergangen sind

Wenn Sie in den Grenzwertfeldern keine Werte eingeben und die Optionen **Reaktionseskalationen** und **Verfügbarkeitseskalierungen** auswählen, verwendet das System folgende Standardwerte:

- Alert-Stufe I bei 50%
- Alert-Stufe II bei 75%
- Alert-Stufe III bei 90%

Statusverlauf

ServiceCenter beinhaltet zwei Statustypen:

- Natürlicher Verlaufsstatus
- Zwischenstatus

Natürlicher Verlaufsstatus

Dieser Status definiert den natürlichen Verlauf oder Pfad eines Incidents vom Öffnungs- bis zum Abschlusszeitpunkt. Der natürliche Verlauf beginnt bei einer niedrigen Verlaufssequenznummer und endet bei einer hohen Verlaufssequenznummer. ServiceCenter umfasst die folgenden Verlaufsstatus.

Verlaufssequenznummer	Natürlicher Verlaufsstatus
1	Open (Geöffnet)
2	Work in Progress (In Arbeit)
3	Resolved (Gelöst)
4	Closed (Geschlossen)

Bei diesen vorgegebenen Verlaufsständen durchläuft ein Incident-Ticket normalerweise nacheinander die Zustände **Open** (Geöffnet), **Work in Progress** (In Arbeit), **Resolved** (Gelöst) und **Closed** (Geschlossen).

Zwischenzustände

Hierbei handelt sich um Status, die außerhalb des natürlichen Verlaufs auftreten, den ein Incident während seiner Lebensdauer nimmt. Sie werden auch als laterale Verlaufsstände bezeichnet. ServiceCenter umfasst die folgenden Zwischenstatus:

- Pending customer (Anstehender Kunde)
- Pending other (Anstehend – Sonstiger)
- Pending vendor (Anstehender Lieferant)
- Referred (Weitergeleitet)
- Reject (Zurückgewiesen)
- Replaced problem (Ersetztes Problem)
- Suspended (Ausgesetzt)

Regeln für die natürlichen Verlaufs- und Zwischenzustände

Die Verwendung der natürlichen Verlaufsstatus und Zwischenstatus unterliegt gewissen Regeln:

- Ein Ticket kann von einem natürlichen Verlaufsstatus in einen Zwischenstatus wechseln. Bei der Rückkehr in den natürlichen Verlaufszyklus muss es in einen natürlichen Verlaufsstatus zurückwechseln, dessen Verlaufssequenznummer größer als oder gleich der Nummer ist, die dem Ticket vor dem Wechsel in den lateralen Verlaufsstatus zugewiesen war. Die folgende Tabelle enthält ein Beispiel.

Aktion	Status
Incident öffnen	Open (Verlaufsstatus)
Incident zuweisen	Work in progress (Verlaufsstatus)
Ticket aus einem beliebigen Grund aussetzen	Suspended (Zwischenstatus)

Wenn die Arbeit fortgesetzt wird und das Ticket aus dem Status **Suspended** (Anstehend) entlassen werden kann, kann der neue Ticketstatus **Work in Progress** (In Arbeit), **Resolved** (Gelöst) oder **Closed** (Geschlossen) lauten. Der Status **Open** (Geöffnet) kann dem Ticket nicht zugewiesen werden, da es sich hierbei um einen natürlichen Verlaufsstatus handelt, dessen Verlaufssequenznummer niedriger als die des Status **Work in Progress** (In Arbeit) ist, des natürlichen Verlaufsstatus, in dem sich das Ticket vor dem Wechsel in den lateralen Verlaufsstatus befand.

- In der Datei `pmstatus` können neue Zustände festgelegt werden. Wenn Sie einen neuen Status festlegen und ihn in die SLA-Verlaufsstabelle eintragen, wird er ein gültiger Verlaufsstatus. Tragen Sie den neuen Status nicht in die SLA-Verlaufsstabelle ein, handelt es sich um einen Zwischenstatus.
- Bei Definition eines Verlaufsstatus muss dieser zwischen den Status **Open** (Geöffnet) und **Closed** (Geschlossen) liegen. Die Angabe eines Status, der vor dem Status **Open** (Geöffnet) oder nach dem Status **Closed** (Geschlossen) liegt, ist nicht möglich.

- Ein Status kann jeweils nur einmal in der Tabelle **Statusverlauf** festgelegt werden.
- Ein von ServiceCenter definierter Zwischenstatus kann nicht in die Tabelle **Statusverlauf** eingetragen werden.
- Zwischenstatus können nur als Aussetzstatus festgelegt werden, indem der jeweilige Zwischenstatus im Feld **Für diesen Status Reaktionsverarbeitung verschieben** des Register **Sonstiges** im SLA-Datensatz angegeben wird.

Wenn ein Incident aus einem Verlaufsstatus in einen Zwischenstatus wechselt, der kein Aussetzstatus ist, läuft die Stoppuhr der SLA-Reaktionsphase weiter. Wechselt ein Incident jedoch aus einem Verlaufsstatus in einen Zwischenstatus, bei dem es sich um einen Aussetzstatus handelt, wird die Stoppuhr für den Zeitraum angehalten, den der Incident sich im Aussetzstatus befindet. Sie läuft weiter, wenn der Incident in einen Verlaufs- oder Zwischenstatus zurückkehrt, bei dem es sich nicht um einen Aussetzstatus handelt.

Erstellen eines SLAs

Jeder SLA-Datensatz enthält drei Datentypen.

Datentyp	Beschreibung
Beschreibung	Allgemeine Beschreibung der Vereinbarung
Verfügbarkeit	Bestimmte Größen der Objektverfügbarkeit, z. B. Planung, Ausfallkosten und Wichtigkeit
Reaktion	Garantierte Reaktionszeiten

So erstellen Sie einen SLA-Datensatz:

- 1 Klicken im ServiceCenter-Startmenü auf das Register Dienste auf und wählen Sie Service Level Management aus. Abbildung 9-3 zeigt das Menü SLAs.

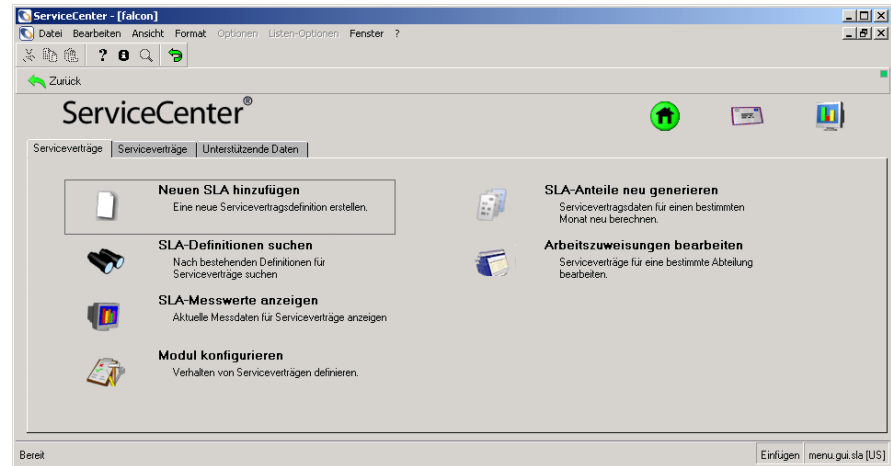


Abbildung 9-3: Menü „SLAs“

- 2 Klicken Sie auf Neuen SLA hinzufügen. Abbildung 9-4 zeigt das Formular eines SLA-Datensatzes.

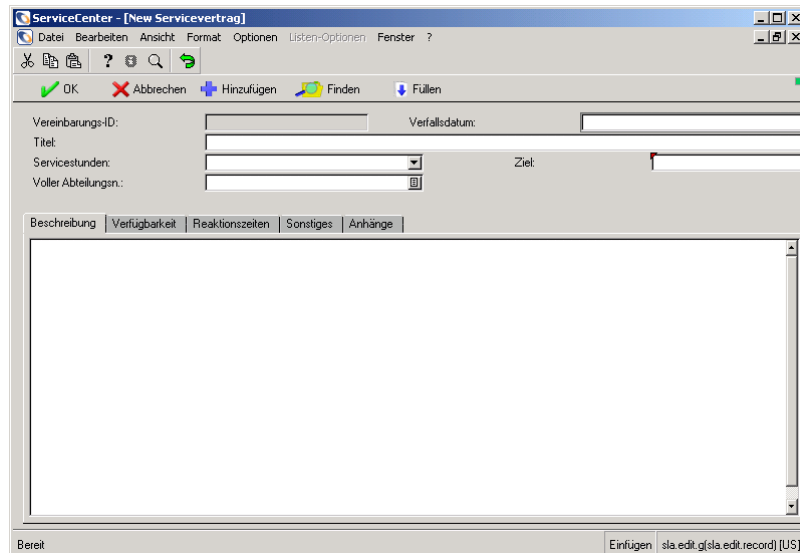


Abbildung 9-4: Leeres Formular eines SLA-Datensatzes

- 3 Geben Sie Werte in den Feldern **Verfallsdatum**, **Titel**, **Servicestunden**, **Ziel** und **Voller Abteilungsname** ein. Weitere Informationen finden Sie unter *Jeder neue SLA benötigt Kopfzeileninformationen*. auf Seite 301.
- 4 Geben Sie im Register **Beschreibung** eine Beschreibung des SLAs ein. Weitere Informationen finden Sie unter *Register „Beschreibung“* auf Seite 302.
- 5 Klicken Sie auf das Register **Verfügbarkeit**. Geben Sie die Verfügbarkeit für den SLA ein. Weitere Informationen finden Sie unter *Register „Verfügbarkeit“* auf Seite 303.
- 6 Klicken Sie auf das Register **Reaktionszeiten**. Geben Sie die Reaktionszeiten für den SLA ein. Weitere Informationen finden Sie unter *Register „Reaktionszeiten“* auf Seite 304.
- 7 Klicken Sie auf das Register **Sonstiges**. Geben Sie die sonstigen Garantien für den SLA an. Weitere Informationen finden Sie unter *Register „Sonstiges“* auf Seite 306.
- 8 Fügen Sie im Register **Anhänge** ggf. Anhänge zum SLA hinzu. Weitere Informationen finden Sie unter *Register „Anhänge“* auf Seite 308.
- 9 Klicken Sie auf **Hinzufügen**, um die SLA-Definition zur Datenbank hinzuzufügen. Das System weist dem Datensatz eine Vereinbarungs-ID zu und fügt zusätzliche Schaltflächen zur Schaltflächenleiste hinzu.
Jeder neue SLA benötigt Kopfzeileninformationen.

Feld	Beschreibung
Vereinbarungs-ID	Eindeutige, automatisch generierte ID-Nummer für die neue Vereinbarung. Diese Nummer wird vom System intern dazu verwendet, Beziehungen zwischen SLAs und deren unterstützenden Daten zu verfolgen. Das System weist eine Vereinbarungs-ID zu, wenn der Datensatz zur Datenbank hinzugefügt wird.
Verfallsdatum	Ablaufdatum dieses Vertrags.
Titel	Eindeutiger, vom Benutzer angegebener Titel. Geben Sie dem SLA einen Titel, der die Beschaffenheit des Vertrags angemessen beschreibt. Der Inhalt dieses Feldes wird in Berichten sowie anderen Elementen verwendet.

Feld	Beschreibung
Servicestunden	Kalenderoptionen in ServiceCenter. Durch Auswahl einer Schicht in der Dropdown-Liste werden die Servicestunden des SLAs festgelegt. Das System verwendet den Wert in diesem Feld, um die Service-Rechte eines Anfragenden auf diesem SLA zu bestimmen.
Ziel	Leistungsziel des SLA. Der Wert wird als Prozentsatz ausgedrückt und wird vom System dazu verwendet, zu bestimmen, ob das SLA seine Leistungsziele erfüllt.
Voller Abteilungsname	Voller Name der Abteilung des Benutzers gemäß der Definition im Formular Abteilung . Der Name wird automatisch eingegeben, wenn er im Benutzerprofil enthalten ist.

Register „Beschreibung“

Geben Sie in dem leeren Feld eine Beschreibung der SLA-Bedingungen ein. Da dies die einzige Stelle im SLM-Modul ist, an der diese Daten angezeigt werden, muss diese Beschreibung sehr deutlich und präzise sein. Abbildung 9-5 zeigt den leeren Bereich des Registers **Beschreibung**.

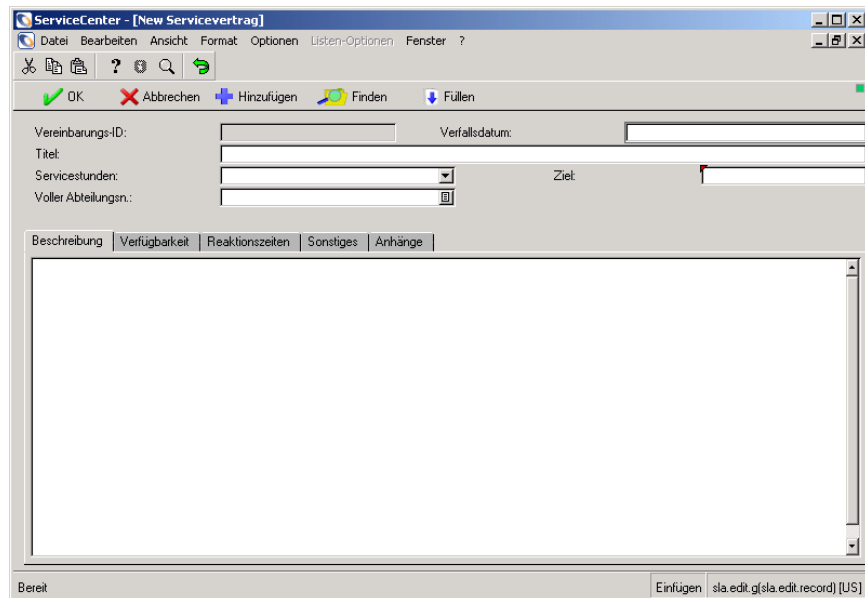


Abbildung 9-5: Register „Beschreibung“ in einem SLA-Datensatz

Register „Verfügbarkeit“

Im Register **Verfügbarkeit** wird die garantierte Objektverfügbarkeit des jeweiligen SLAs angezeigt. Anhand dieser Daten verfolgt ServiceCenter Aspekte wie Ausfallkosten und den Servicekalender. Abbildung 9-6 auf Seite 303 zeigt das Register **Verfügbarkeit**.

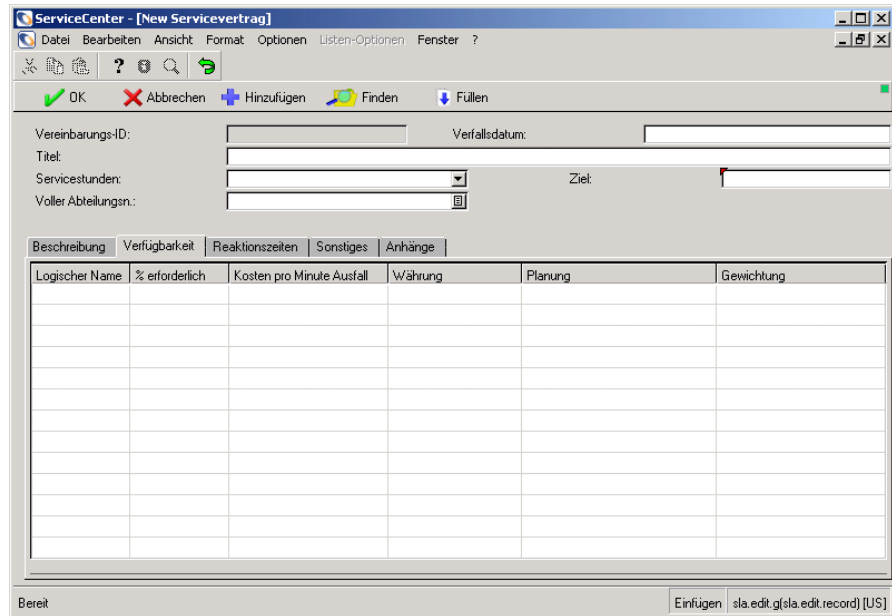


Abbildung 9-6: Register „Verfügbarkeit“ in einem SLA-Datensatz

In der folgenden Tabelle werden die Spalten des Registers **Verfügbarkeit** beschrieben.

Feld	Beschreibung
Logischer Name	Name des Objekts, dessen Verfügbarkeit durch den SLA garantiert wird. Dieser Name muss in der Geräte-Inventardatei von ServiceCenter enthalten sein.
% erforderlich	Soll-Prozentsatz der Objektverfügbarkeit.
Kosten pro Minute Ausfall	Kosten des einminütigen Ausfalls des Objekts. Das System analysiert diese Daten zur Berechnung der Ausfallkosten.
Währung	Währung, auf der dieser SLA basiert. Bei dem Wert in diesem Feld handelt es sich um einen Code mit drei Buchstaben aus der Währungsdatei, z. B. GBP für Britisches Pfund.

Feld	Beschreibung
Planung	Kalenderoptionen in ServiceCenter. Sie können in der Dropdown-Liste eine vorgegebene Schicht auswählen. Bleibt dieses Feld leer, nimmt das System an, dass der Betrieb rund um die Uhr erforderlich ist.
Gewichtung	Wert zur Berechnung der relativen Wichtigkeit des Objekts für den Gesamtstatus des SLAs. Je größer der Wert, desto stärker sind die Auswirkungen des Objekts auf den SLA. Für diesen Wert gibt es keine Maßeinheiten oder Skalierungsbeschränkungen.

Register „Reaktionszeiten“

Das Register **Reaktionszeiten** enthält die garantierten Reaktionszeiten für die Objekte des SLAs. ServiceCenter verwendet diese Daten, um Aspekte wie Servicereaktionszeiten und den Reaktionskalender zu verfolgen. Abbildung 9-7 zeigt das Register **Reaktionszeiten**.

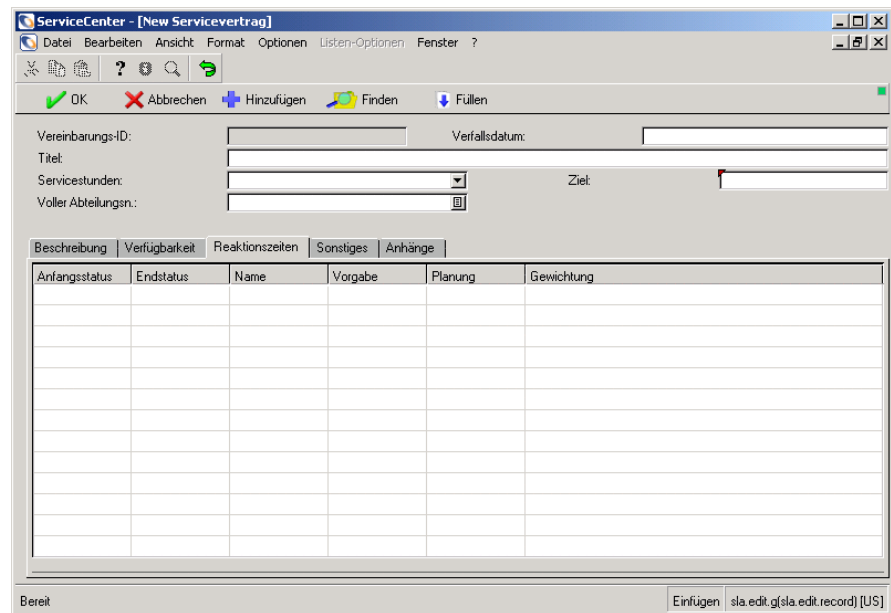


Abbildung 9-7: Register „Reaktionszeiten“ in einem SLA-Datensatz

In der folgenden Tabelle werden die Spaltentitel des Registers **Reaktionszeiten** beschrieben.

Feld	Beschreibung
Anfangsstatus	<p>Anfangsstatus der Incident-Tickets, z. B. Open (Geöffnet) oder Work in Progress (In Arbeit) aus dem Dropdown-Menü. Das System verfolgt und analysiert die SLAs aller Tickets innerhalb des jeweils in diesen Feldern und im Feld Endstatus definierten Statusbereichs.</p> <p>Hinweis: Geben Sie nur einen Wert in diesem Feld ein, wenn das ServiceCenter-Modul Incident Management im System implementiert ist.</p>
Endstatus	<p>Endstatus der Incident-Tickets, z. B. Open (Geöffnet) oder Work in Progress (In Arbeit) aus dem Dropdown-Menü. Das System verfolgt und analysiert die SLAs aller Tickets innerhalb des jeweils in diesen Feldern und im Feld Anfangsstatus definierten Statusbereichs.</p> <p>Hinweis: Geben Sie nur einen Wert in diesem Feld ein, wenn das ServiceCenter-Modul Incident Management im System implementiert ist.</p>
Name	<p>Reaktionsname für das Objekt. Der Name, den Sie der Reaktion geben, muss in diesem SLA EINDEUTIG sein, z. B. Reparaturzeit, in anderen SLAs kann dieser Name jedoch enthalten sein. Dieser Name wird in Berichten und von externen Eingaben zum Buchen von Reaktionsdaten in das System verwendet.</p>
Vorgabe	<p>Zielzeit für eine Reaktion dieses Objekts. Geben Sie die Daten in diesem Feld im Format 00:00:00 ein.</p>
Planung	<p>Kalenderoptionen in ServiceCenter. Sie können in der Dropdown-Liste eine vorgegebene Schicht auswählen. Bleibt dieses Feld leer, nimmt das System an, dass der Betrieb rund um die Uhr erforderlich ist.</p>
Gewichtung	<p>Wert zur Berechnung der relativen Wichtigkeit des Reaktion für den Gesamtstatus des SLAs. Je größer der Wert, desto stärker sind die Auswirkungen der Reaktion auf den SLA. Für diesen Wert gibt es keine Maßeinheiten oder Skalierungsbeschränkungen.</p>

Register „Sonstiges“

Im Register **Sonstiges** werden Informationen zu zusätzlichen Garantien angezeigt, die speziell die Lösung der mit diesem SLA verbundenen Incident-Tickets betreffen. In Abbildung 9-8 wird das Register **Sonstiges** dargestellt.

The screenshot shows a Windows-style dialog box titled "ServiceCenter - [New Servicevertrag]". The menu bar includes "Datei", "Bearbeiten", "Ansicht", "Format", "Optionen", "Listen-Optionen", and "Fenster". The toolbar contains icons for OK, Abbrechen, Hinzufügen, Finden, and Füllen. The form fields include:

- Vereinbarungs-ID: [text box]
- Verfallsdatum: [text box]
- Titel: [text box]
- Servicestunden: [dropdown menu]
- Ziel: [text box]
- Voller Abteilungs: [text box]

The "Sonstiges" tab is selected, showing the following fields:

- Tickets für diesen SLA müssen gelöst werden: [text box]
- Während: [dropdown menu]
- Für diesen Status Antwortverarbeitung verschieben: [dropdown menu]
- [dropdown menu]
- [dropdown menu]
- [dropdown menu]

The status bar at the bottom shows "Bereit" and "Einfügen sla.edit.g(sla.edit.record) [US]".

Abbildung 9-8: Register „Sonstiges“ in einem SLA-Datensatz

In der folgenden Tabelle werden die Felder des Registers **Sonstiges** beschrieben.

Feld	Beschreibung
Tickets für diesen SLA müssen gelöst werden	Garantierter Zeitraum, in dem ein von diesem SLA betroffenes Ticket zu lösen ist. Optionale Zeitbegrenzung für die Lösung von Incident-Tickets, die mit dem SLA verbunden sind. Diese Garantie deckt den gesamten Incident-Zyklus ab. Geben Sie die Daten in diesem Feld im Format 00:00:00 ein.
Während	Schicht, in der von diesem SLA betroffene Tickets gelöst werden müssen. Wählen Sie eine Schicht in der Dropdown-Liste aus, um anzugeben, wann das verbundene Incident-Ticket gelöst sein muss.
Für diesen Status Reaktionsverarbeitung verschieben	<p>Reaktionszeitbegrenzungen werden verschoben, wenn der SLA sich in diesem Status befindet. Wechselt ein Incident aus einem Verlaufsstatus in einen Zwischenstatus, der als Aussetzstatus definiert wird, wird die Stoppuhr für den Zeitraum angehalten, den der Incident sich im Aussetzstatus befindet. Sie läuft weiter, wenn der Incident in einen Verlaufs- oder Zwischenstatus zurückkehrt, bei dem es sich nicht um einen Aussetzstatus handelt.</p> <p>Die Reaktionszeit, während der auf von einem Lieferanten bereitzustellende Teile gewartet wird, sollte beispielsweise nicht für diesen SLA berechnet werden. In diesem Fall muss der Status auf Pending vendor (Anstehender Lieferant) gesetzt werden.</p> <p>Wählen Sie einen Status in der Dropdown-Liste aus, z. B. Pending vendor (Anstehender Lieferant). Die Verwendung mehrerer Felder ermöglicht die Angabe mehrerer Zustände. Verzögerung, die während dieser Zeiträume auftreten, werden nicht in die Reaktionsberechnungen für den SLA einbezogen.</p>

Register „Anhänge“

Das Register **Anhänge** verwendet OLE-Container zum Speichern verbundener Anhänge. Im Register **Anhänge** werden die mit dem SLA verbundenen Dokumente eingefügt. Zur Anzeige eines angehängten Dokuments doppelklicken Sie auf die Schaltfläche, um das Dokument mit dem zugehörigen Programm zu öffnen. Abbildung 9-9 auf Seite 308 zeigt das Register **Anhänge**.

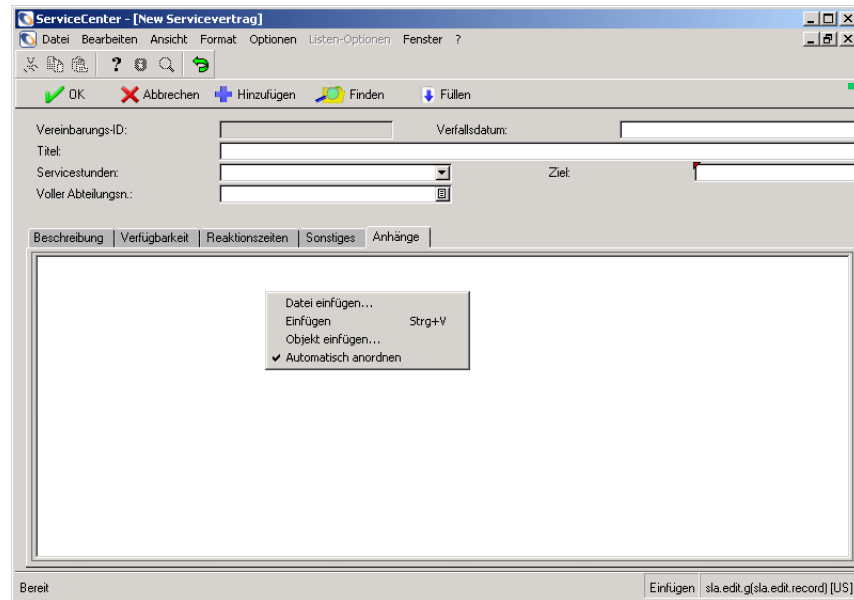


Abbildung 9-9: Register „Anhänge“ in einem SLA-Datensatz

Einfügen von Anhängen

Eine Datei kann auf drei verschiedene Arten im Register **Anhänge** eingefügt werden:

- Eine vorhandene Datei in das Register **Anhänge** ziehen und dort ablegen
- Eine vorhandene Datei einfügen
- Eine einzufügende Datei erstellen

So fügen Sie eine existierende Datei ein:

- 1 Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Register **Anhänge**.
- 2 Wählen Sie im Kontextmenü **Datei einfügen** aus.

- 3 Wechseln Sie zu der einzufügenden Datei.
- 4 Führen Sie eine der folgenden Aktionen durch:
 - Doppelklicken Sie auf die Datei.
 - Wählen Sie die Datei aus und klicken Sie zum Einfügen des Dokuments auf **Öffnen**. Sie müssen den Datensatz nicht speichern, um die Änderungen zu speichern. Bei Auswahl der Option fügt ServiceCenter das Dokument dauerhaft in den Datensatz ein.

So erstellen Sie eine einzufügende Datei:

- 1 Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Register **Anhänge**.
- 2 Wählen Sie im Kontextmenü **Objekt einfügen** aus.
- 3 Wählen Sie **Neu erstellen** im Dialogfeld **Objekt einfügen** aus.
- 4 Wählen Sie in der Liste einen Objekttyp aus.
- 5 Klicken Sie auf **OK**. In dem ausgewählten Programm wird ein neues Dokument angezeigt.
- 6 Erstellen Sie ein Dokument, das angehängt und gespeichert werden soll. Das neue Dokument wird automatisch an den SLA-Datensatz angehängt.

So löschen Sie ein Dokument im Register „Anhänge“:

- 1 Wählen Sie das zu löschende Dokument aus. Um das Dokument wird ein Rahmen angezeigt.
- 2 Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Register **Anhänge**.
- 3 Wählen Sie im Kontextmenü **Löschen** aus. Es ist nicht notwendig, den Datensatz zu speichern, um die Änderungen zu speichern. ServiceCenter entfernt das Dokument aus dem Datensatz, wenn Sie auf **Löschen** klicken.

SLA-Wartungsaufgaben

Mit SLAs sind allgemeine Aufgaben verbunden. Sie können alle der folgenden SLA-Wartungsaufgaben durchführen:

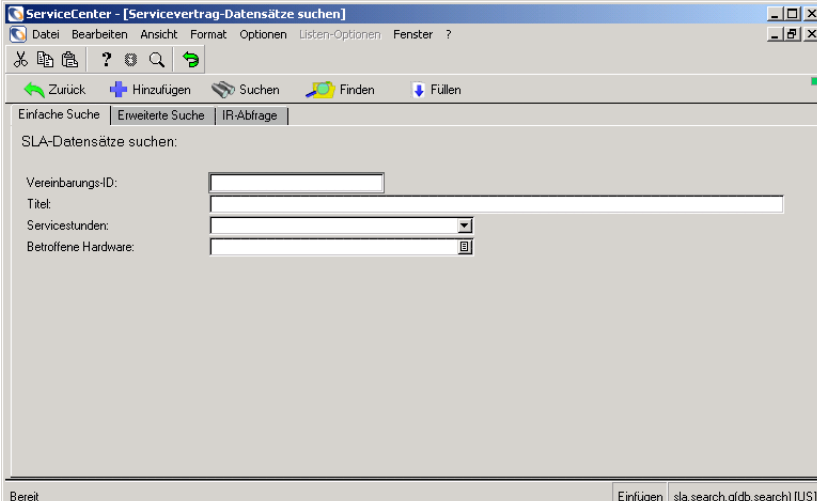
- Einen SLA bearbeiten. Siehe *Bearbeiten eines SLA-Datensatzes* auf Seite 310.
- Einen SLA löschen. Siehe *Löschen eines SLA-Datensatzes* auf Seite 311.
- Reaktionszeit neu berechnen. Siehe *Neuberechnung von Ausfalldaten* auf Seite 312.

- Einen SLA zuweisen. Siehe *Zuweisen eines SLAs zu einer Abteilung* auf Seite 313.
- Kategorie oder Priorität zuordnen. Siehe *Kategorie-/Prioritätszuordnung* auf Seite 316.

Bearbeiten eines SLA-Datensatzes

Führen Sie zur Bearbeitung eines vorhandenen SLA-Datensatzes die folgenden Schritte aus:

- 1 Klicken Sie im ServiceCenter-Startmenü auf **Service Level Management**. Das in Abbildung 9-3 auf Seite 300 dargestellte Menü **SLAs** wird angezeigt.
- 2 Klicken Sie auf **SLA-Definitionen suchen**. Abbildung 9-10 zeigt das SLA-Suchformular.



The screenshot shows a web browser window titled "ServiceCenter - [Servicevertrag-Datensätze suchen]". The browser's address bar and menu bar are visible. Below the browser window, there is a search interface with the following elements:

- Navigation buttons: Zurück, Hinzufügen, Suchen, Finden, Füllen.
- Search tabs: Einfache Suche, Erweiterte Suche, IR-Abfrage.
- Section header: SLA-Datensätze suchen:
- Search fields:
 - Vereinbarungs-ID:
 - Titel:
 - Servicestunden:
 - Betroffene Hardware:
- Status bar: Bereit, Einfügen, sla.search.g(db.search) [US]

Abbildung 9-10: SLA-Suchformular

- 3 Klicken Sie auf **Suchen** oder drücken Sie die **Eingabetaste**, um eine Liste aller SLAs anzuzeigen. Bei ausgewählter Option für die Datensatzliste im Menü **Ansicht** zeigt ServiceCenter den ersten Datensatz im SLA-Datensatzformular an (siehe Abbildung 9-11 auf Seite 311).

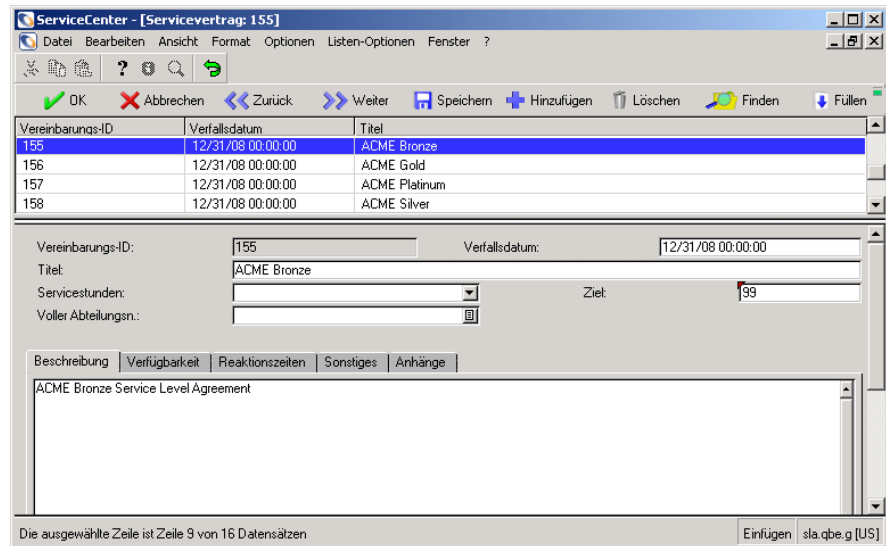


Abbildung 9-11: SLA-Datensatz mit Datensatzliste

- 4 Wählen Sie den anzuzeigenden SLAs in der SLA-Datensatzliste aus.
- 5 Nehmen Sie die gewünschten Änderungen am SLA-Datensatz vor.
- 6 Klicken Sie auf **Speichern**. In der Statusleiste wird eine Meldung mit dem Hinweis angezeigt, dass der Datensatz in der Datei sla aktualisiert wird.

Löschen eines SLA-Datensatzes

Führen Sie zum Löschen eines vorhandenen SLA-Datensatzes die folgenden Schritte aus:

- 1 Klicken Sie im ServiceCenter-Startmenü auf **Inventory Management**.
- 2 Klicken Sie auf **SLA-Daten**. Das SLA-Suchformular wird angezeigt.

- 3 Führen Sie eine der folgenden Aktionen durch:
 - Wechseln Sie zu dem zu löschenden SLA. Geben Sie die **Vereinbarungs-ID** oder den **Titel** des SLAs ein und klicken Sie auf **Suchen** oder drücken Sie die **Eingabetaste**.
 - Wenn Ihnen die Vereinbarung-ID oder der Titel nicht bekannt ist, lassen Sie das Formular leer und klicken Sie auf **Suchen**, um mit einer wahren Abfrage eine Liste aller aktuellen SLA-Datensätze abzurufen. Wählen Sie im angezeigten Warteschlangenbildschirm den zu löschenden Datensatz aus.

Die entsprechenden Daten werden im SLA-Datensatzformular unter der Datensatzliste angezeigt.

- 4 Klicken Sie auf **Löschen**, um den SLA zu löschen.
- 5 In der Statusleiste wird eine Meldung angezeigt, in der Sie zur Bestätigung der Aktion aufgefordert werden. Klicken Sie auf **Ja**, um den Datensatz zu löschen.

Neuberechnung von Ausfalldaten

Mit der Funktion **SLA-Anteile neu generieren** werden die SLA-Ausfalldatensätze für einen angegebenen Monat und das entsprechende Jahr neu berechnet.

So generieren Sie die Ausfalldatensätze neu:

- 1 Klicken Sie im ServiceCenter-Startmenü auf **Service Level Management**. Das Menü **SLAs** wird angezeigt.
- 2 Klicken Sie auf **SLA-Anteile neu generieren**. Abbildung 9-12 zeigt das Formular **SLA-Gesamtsummen neu berechnen**.



Abbildung 9-12: Formular zur Neuberechnung der SLA-Gesamtsummen

- 3 Geben Sie den Monat und das Jahr für die Neuberechnung ein.
- 4 Klicken Sie auf **Fortfahren**, um die Ausfälle für den angegebenen Zeitraum neu zu berechnen.
- 5 Wenn die Meldung **Regeneration beendet** angezeigt wird, klicken Sie auf **OK**. Sie kehren zum Menü **SLAs** zurück.
- 6 Klicken Sie auf **SLA-Messwerte anzeigen**, um die Ergebnisse der Neuberechnung anzuzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter *Ansichten der SLA-Leistung* auf Seite 318.



Zuweisen eines SLAs zu einer Abteilung

Die SLA-Funktion für die einfache Zuordnung weist jeder Abteilung unter Verwendung des ServiceCenter-Abteilungsdatensatzes einen standardmäßigen SLA zu. Wenn Support-Personal der ersten Ebene eine Anrufer-ID in einen Bericht eingibt, der in einem anderen ServiceCenter-Modul geöffnet ist, stellt das System die Abteilung des Anrufers fest und weist dem Bericht automatisch den standardmäßigen SLA der Abteilung zu. Bei der einfachen Zuordnung wird die Standardkonfiguration für das SLM-Modul angelegt.

Einfache Zuordnung

So weisen Sie standardmäßige Abteilungs-SLAs zu:

- 1 Klicken Sie im ServiceCenter-Startmenü auf das Register **Toolkit**.
- 2 Klicken Sie auf **Database Manager**. Abbildung 9-13 zeigt das leere Dialogfeld **Database Manager**.

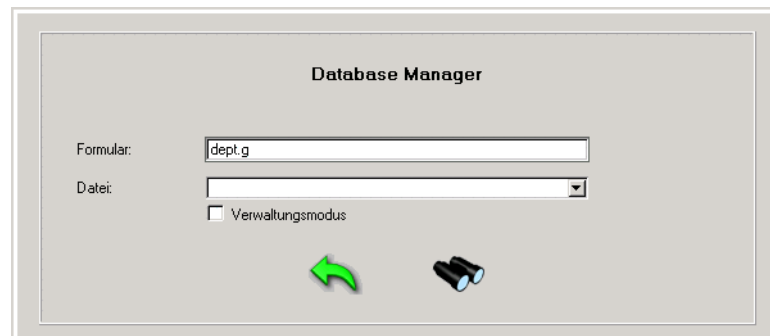


Abbildung 9-13: Dialogfeld „Database Manager“

- 3 Geben Sie **dept.g** im Feld **Formular** des Dialogfelds **Database Manager** ein.
- 4 Klicken Sie auf **Suchen** oder drücken Sie die **Eingabetaste**.
- 5 Abbildung 9-14 zeigt ein leeres Abteilungsdatenformular. Klicken Sie auf **Suchen** oder drücken Sie die **Eingabetaste**.



The screenshot shows a window titled "ServiceCenter - [Abteilung-Datensätze suchen]". The menu bar includes "Datei", "Bearbeiten", "Ansicht", "Format", "Optionen", "Listen-Optionen", and "Fenster". The toolbar contains icons for "Zurück", "Hinzufügen", "Suchen", "Finden", and "Füllen".

The main content area is titled "Abteilungsdaten" and has two tabs: "Allgemein" (selected) and "Organisations-Diagramm".

Abteilungsinformationen

Abteilungsname:	<input type="text"/>	Abteilung:	<input type="text"/>
Abteilungscode:	<input type="text"/>	Ebene:	<input type="text"/>
Firma:	<input type="text"/>	Abteilungsstrukt.:	<input type="text"/>
SLA:	<input type="text"/>	Volle Abteilungsstrukt.:	<input type="text"/>
Überg. Abteilung:	<input type="text"/>	Letzte Aktualisierung:	<input type="text"/>
Kostenstelle:	<input type="text"/>	Aktualisiert von:	<input type="text"/>

Positionen

Titel

At the bottom, the status bar shows "Bereit" and "Einfügen dept.g(db.search) [US]".

Abbildung 9-14: Leerer Abteilungsdatensatz

- 6 Wenn im Menü **Ansicht** die Option für die Datensatzliste ausgewählt ist, werden der erste Abteilungsdatensatz und eine Datensatzliste mit allen Abteilungsdatensätzen angezeigt (siehe Abbildung 9-15). Andernfalls wird eine Datensatzliste angezeigt. Wählen Sie einen Datensatz, der angezeigt werden soll.

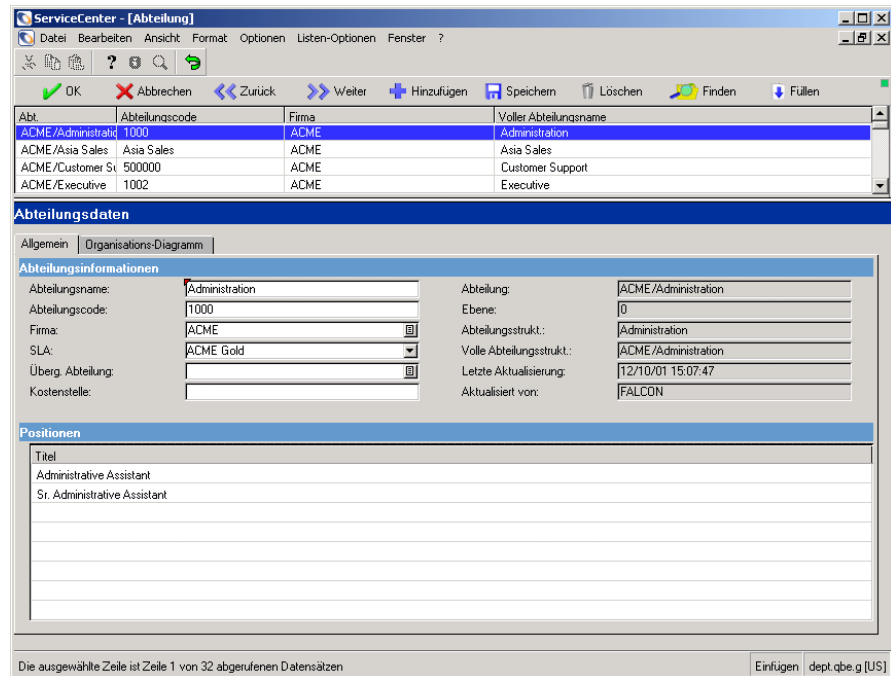


Abbildung 9-15: Abteilungsdatensatz und Datensatzliste

- 7 Wählen Sie den Namen der anzuzeigenden Abteilung aus. Die Daten dieser Abteilung werden im Formular **Abteilungsdaten** angezeigt.
- 8 Wählen Sie in der Dropdown-Liste des Feldes **SLA** den SLA aus, den Sie standardmäßig für diese Abteilung verwenden möchten.
- 9 Führen Sie eine der folgenden Aktionen durch:
- Klicken Sie auf **Speichern**, um den Datensatz in der Abteilungsdatei zu aktualisieren. In der Statusleiste wird die folgende Meldung angezeigt: **Abteilungsdatensatz wurde aktualisiert.**
 - Klicken Sie auf **Hinzufügen**, um eine neue Abteilung hinzuzufügen. In der Statusleiste wird folgende Meldung angezeigt: **Abteilungsdatensatz wurde hinzugefügt.**

Kategorie-/Prioritätszuordnung

Bei der Kategorie-/Prioritätszuordnung wird der auf einen Bericht anzuwendende SLA auf Grundlage verschiedener Faktoren festgelegt:

- Abteilung des Anrufers
- Anfragekategorie
- Anfragepriorität

Die Funktionen der Kategorie-/Prioritätszuordnung werden durch das Konfigurationsmodul gesteuert. Weitere Informationen finden Sie unter *Neuberechnung von Ausfalldaten* auf Seite 312. Wenn die Option **Kategorie-/Prioritätszuordnung aktivieren** im SLA-Konfigurationsdatensatz ausgewählt ist, wählt das System den entsprechenden SLA in der Tabelle der Abteilungszuweisungen aus.

Diese Art der Zuordnung umfasst zwei Ebenen:

- Prioritätszuweisungen
- Kategoriezuweisungen

Zuweisungen

Auf dieser Zuordnungsebene werden SLAs auf Grundlage der Kategorie und Priorität zugewiesen. Wenn das Support-Personal der ersten Ebene eine Anrufer-ID in einen Bericht eingibt, der in einem anderen ServiceCenter-Modul, z. B. Service Management oder Incident Management) geöffnet ist, stellt das System die Abteilung des Anrufers fest und weist dem Bericht automatisch den für diese Prioritätsebene definierten standardmäßigen SLA zu.

So legen Sie die Kategoriezuweisungen für eine Abteilung fest:



- 1 Klicken Sie im ServiceCenter-Startmenü auf **Service Level Management**. Das Menü **SLAs** wird angezeigt.
- 2 Klicken Sie auf **Arbeitszuweisungen bearbeiten**.

Abbildung 9-16 zeigt ein Dialogfeld mit einer Dropdown-Liste der SLA-Zuweisungen.

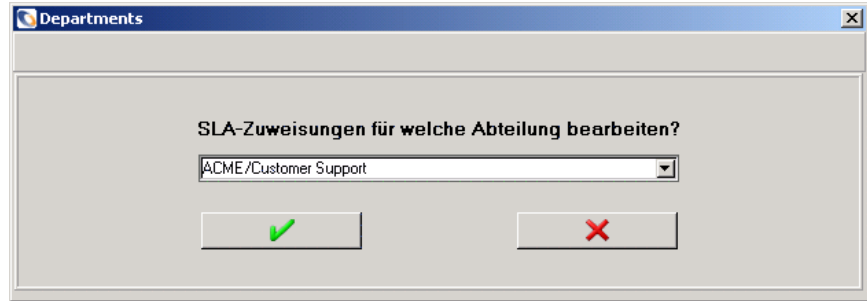


Abbildung 9-16: Dialogfeld „Abteilungen“

- 3 Um einen SLA festzulegen, wählen Sie den Namen der Abteilung aus.
- 4 Klicken Sie auf OK. Abbildung 9-17 zeigt das Formular **SLA-Zuweisungen für Abteilung**, in dem die standardmäßigen SLA für die Abteilung nach Kategorie und Priorität angezeigt werden.

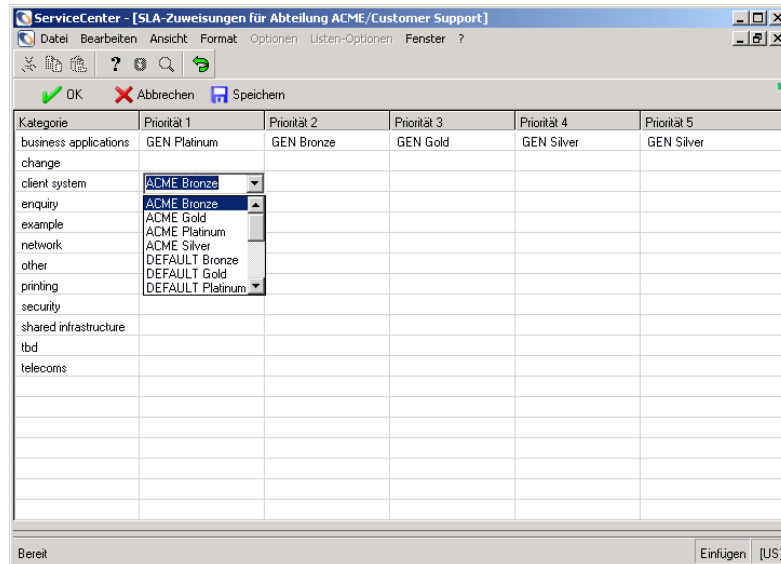


Abbildung 9-17: SLA-Zuweisungen

- 5 Wählen Sie in den Dropdown-Listen der einzelnen Zellen die SLAs aus, die für die jeweiligen Kombinationen aus Kategorie und Priorität verwendet werden sollen.

Wenn einer Kategorie/Priorität kein SLA zugewiesen wird, verwendet das System für diese Priorität den Standard-SLA. Im obigen Beispiel wird für Anfrageberichte der Kategorie **client systems** und der Priorität 1 der SLA **ACME Bronze** verwendet.

- 6 Klicken Sie auf **Speichern**.

Ansichten der SLA-Leistung

Service Level Management bietet dem Benutzer eine umfassende Ansicht der SLA-Leistung, von der Gesamtübersicht bis hin zur detaillierten Anzeige einzelner Geräte und Reaktionstypen. Das Flussdiagramm der Leistungsanalyse zeigt die Drilldown-Ebenen, auf denen die SLA-Leistung angezeigt werden kann. Die Größenklassifikationen werden als *Messwerte* bezeichnet. In Service Level Management gibt es zwei Arten von Messwerten:

- Verfügbarkeitsvereinbarungen garantieren die Verfügbarkeit einer Ressource für einen angegebenen Zeitraum. Weitere Informationen finden Sie unter *Verfügbarkeitsdaten* auf Seite 319.
- Reaktionsvereinbarungen garantieren Reaktionszeiten für bestimmten Arten von Helpdesk-Anforderungen. Weitere Informationen finden Sie unter *Daten zu Reaktionszeiten* auf Seite 334.

Abbildung 9-18 auf Seite 319 zeigt das Flussdiagramm der Leistungsanalyse.

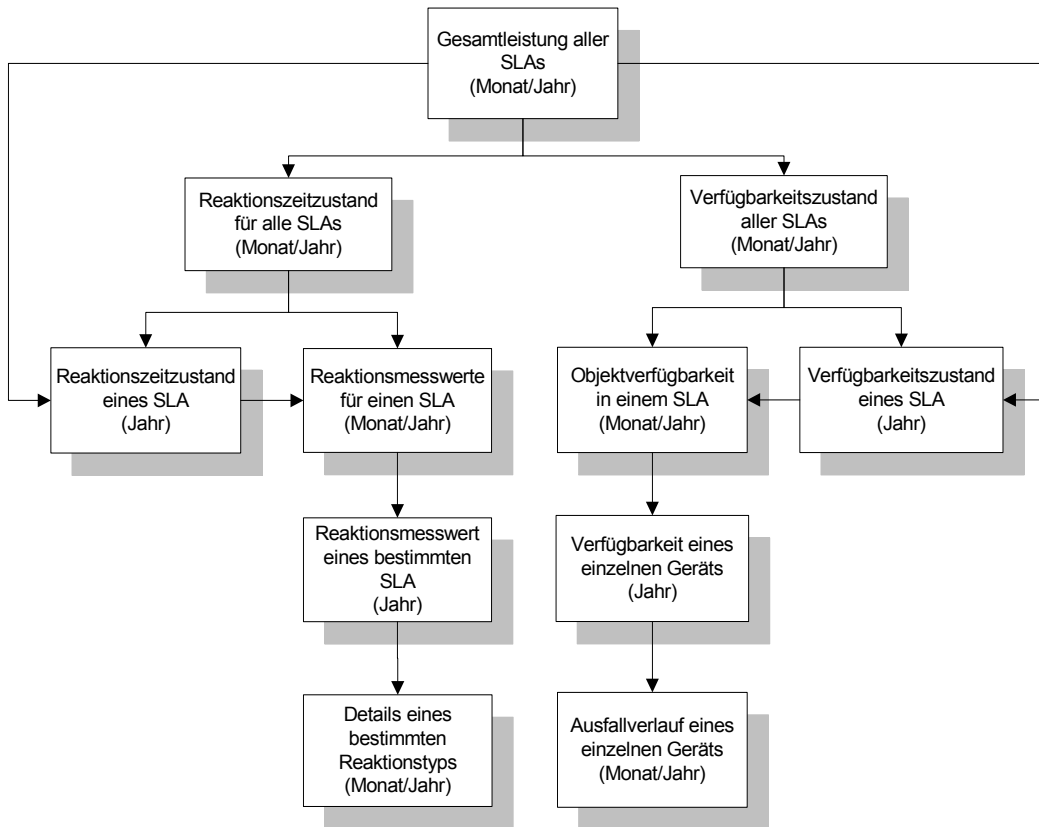


Abbildung 9-18: Flussdiagramm der Leistungsanalyse

Verfügbarkeitsdaten

Anhand der SLA-Verfügbarkeitsdaten wird die Objektverfügbarkeit verfolgt, z. B. die Verfügbarkeit eines Servers oder einer Anwendung. Das SLM-Modul sammelt die folgenden Daten zu Objekten im System aus Vereinbarungsdatensätzen:

- Soll-Prozentsatz der Verfügbarkeit
- Verfügbarkeitsplanung
- Ausfallkosten in Euro
- Bedeutung des Objekts für die Gesamtleistung des SLAs

Zugreifen auf SLA-Messwerte

- 1 Klicken Sie im ServiceCenter-Startmenü auf Service Level Management (siehe Abbildung 9-19).

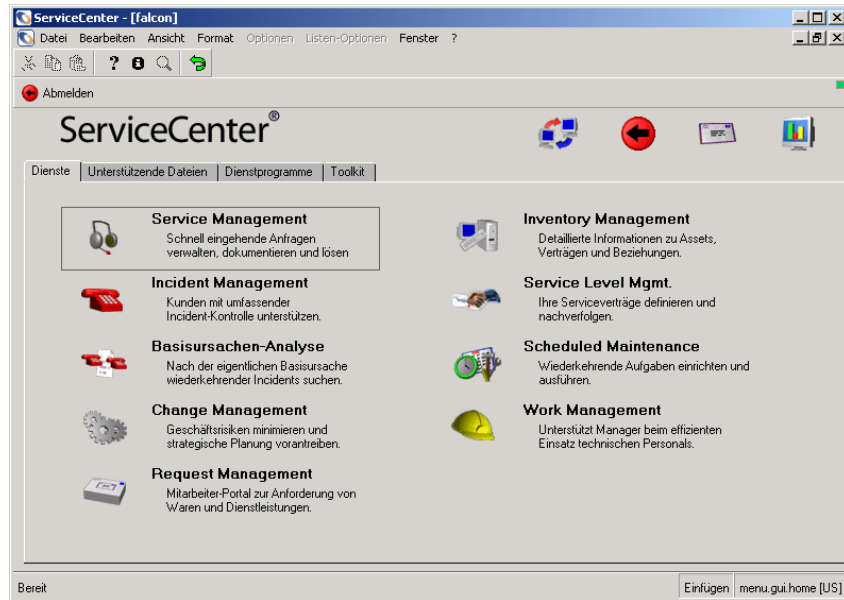


Abbildung 9-19: ServiceCenter-Startmenü

Abbildung 9-20 zeigt das Menü SLAs.

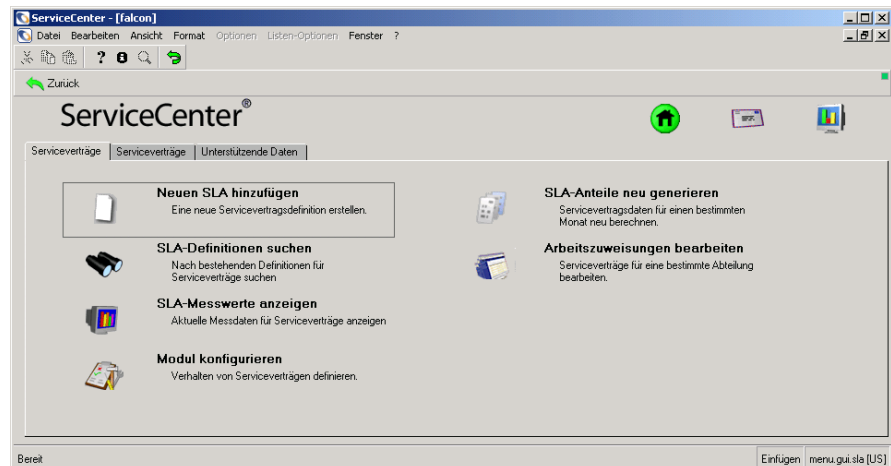


Abbildung 9-20: Menü „SLAs“

2 Klicken Sie auf SLA-Messwerte anzeigen.

Abbildung 9-21 zeigt das Formular SLA Gesamt-Leistung für, in dem die SLA-Gesamtleistung im System für den ausgewählten Monat angezeigt wird.

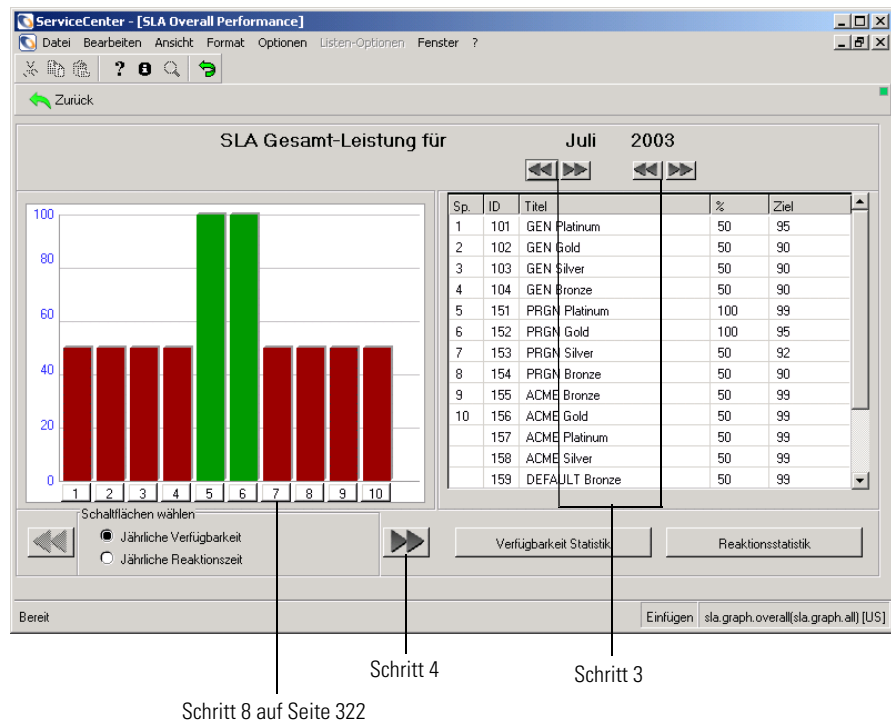


Abbildung 9-21: SLA-Gesamtleistung

- 3 Verwenden Sie die Doppelpfeil-Schaltflächen über der Tabelle, um den Monat oder das Jahr zu ändern.
- 4 Verwenden Sie die Doppelpfeil-Schaltflächen unter dem Diagramm, um zusätzliche Einträge in der Tabelle anzuzeigen, wenn mehr als 10 SLAs enthalten sind. Durch Klicken auf eine Pfeilschaltfläche werden die nächsten oder vorherigen 10 SLAs eingeblendet und in der Tabelle werden die entsprechenden Einträge angezeigt.
- 5 Wählen Sie die Ansicht aus, indem Sie die Optionsfelder **Jährliche Verfügbarkeit** oder **Jährliche Reaktionszeit** unter dem farbigen Diagramm aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter *Reaktionsmesswerte für ein Jahr* auf Seite 342.

- 6 Klicken Sie auf **Verfügbarkeit Statistik**, um den Verfügbarkeitsstatus sämtlicher SLAs anzuzeigen. Kehren Sie zurück, indem Sie auf **Zurück** klicken.
- 7 Klicken Sie auf **Reaktionsstatistik**, um die Reaktionsstatistik anzuzeigen. Kehren Sie zurück, indem Sie auf **Zurück** klicken.
- 8 Klicken Sie auf die Nummernschaltfläche einer Spalte, um den Verfügbarkeitsstatus des jeweiligen SLAs für ein Jahr anzuzeigen.

Spalte	Beschreibung
Sp.	Die Spaltennummern entsprechen den Zahlen auf der X-Achse des Diagramms links im Bildschirm.
ID	Eindeutige ID für einen SLA.
Titel	Beschreibung des SLA
%	Gesamtleistung des SLAs für den Monat. Hierbei handelt es sich um den reinen Durchschnitt der gemessenen Prozentsätze der Verfügbarkeits- und Reaktionsleistung.
Ziel	Hierbei handelt es sich um den im SLA angegebenen Soll-Prozentsatz.

Verfügbarkeitsstatus aller SLAs

Die in diesem Abschnitt beschriebenen Eigenschaften der Verfügbarkeitsleistung gelten für alle SLAs des Systems. In der Tabelle wird die Ist-Leistung mit der vom SLA garantierten Soll-Leistung verglichen. Die Leistungsdaten im farbigen Diagramm entsprechen denen in der Tabelle, im Diagramm werden sie jedoch grafisch dargestellt. Ferner kann der Benutzer über die Diagrammschaltflächen zur jeweils nächsten Ebene wechseln. Weitere Informationen finden Sie unter *Neuberechnung von Ausfalldaten* auf Seite 312.

So greifen Sie auf die SLA-Leistungsdaten für die Verfügbarkeit zu:


- 1 Klicken Sie im ServiceCenter-Startmenü auf **Service Level Management**. Das Menü **SLAs** wird angezeigt.
- 2  Klicken Sie auf **SLA-Messwerte anzeigen**. Das Formular **SLA Gesamt-Leistung** für wird angezeigt.
- 3 Klicken Sie auf **Verfügbarkeit Statistik**.

Abbildung 9-22 zeigt das Formular für die SLA-Verfügbarkeitsleistung, in dem die Verfügbarkeitsleistung sämtlicher SLAs im System angezeigt wird.

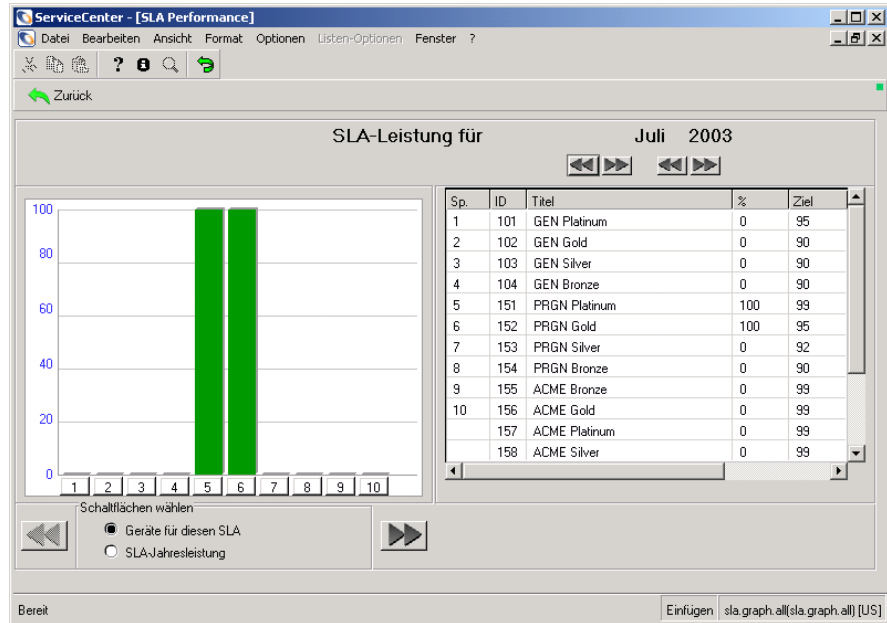


Abbildung 9-22: Formular für die SLA-Verfügbarkeitsleistung

In der folgenden Tabelle werden die Schaltflächen des Formulars für die SLA-Leistung beschrieben.

Schaltfläche	Aktion
Geräte für diesen SLA	Bei Auswahl dieser Option werden die Geräte für einen einzelnen SLA angezeigt. Klicken Sie auf die Nummernschaltfläche unter der Spalte des SLAs, den Sie anzeigen möchten. Das Formular für die SLA-Verfügbarkeitsleistung wird angezeigt. Dieses Formular stellt die Objektverfügbarkeit (Geräte) für den entsprechenden SLA bereit, der in der Tabelle im Formular SLA Gesamt-Leistung für aufgeführt ist.
SLA-Jahresleistung	Bei Auswahl dieser Option wird die Jahresleistung für einen einzelnen SLA angezeigt. Klicken Sie auf die Nummernschaltfläche unter der Spalte des SLAs, den Sie anzeigen möchten. Ein Formular mit den Jahresleistungsdaten für einen einzelnen SLA wird angezeigt.

Verfügbarkeitsstatus eines einzelnen SLAs

Die in diesem Abschnitt beschriebenen Eigenschaften der Verfügbarkeitsleistung gelten für einzelne SLAs des Systems. Die Tabelle enthält die Ist-Leistung, die ein einzelner SLA in den einzelnen Monaten eines vorgegebenen Jahres erzielt hat. Die Leistungsdaten im farbigen Diagramm entsprechen denen in der Tabelle, im Diagramm werden sie jedoch grafisch dargestellt. Ferner kann der Benutzer über die Diagrammschaltflächen auf die Leistungsdaten für ein einzelnes Objekt (Gerät oder Anwendung) in einem SLA zugreifen. Weitere Informationen finden Sie unter *Neuberechnung von Ausfalldaten* auf Seite 312.

So greifen Sie auf die Jahresleistungsdaten für einen einzelnen SLA zu:

- 1 Klicken Sie im ServiceCenter-Startmenü auf **Service Level Management**. Das Menü **SLAs** wird angezeigt.
- 2 Klicken Sie auf **SLA-Messwerte anzeigen**. Das Formular **SLA Gesamt-Leistung für** wird angezeigt.
- 3 Wählen Sie die Option **Jährliche Verfügbarkeit** unter dem Diagramm aus.
- 4 Führen Sie eine der folgenden Aktionen durch:
 - Klicken Sie auf die Nummernschaltfläche einer Spalte. Die Jahresleistungsdaten für den SLA, der in der Tabelle des Formulars **SLA Gesamt-Leistung für** ausgewählt wurde, werden angezeigt.
 - Klicken Sie im ServiceCenter-Startmenü auf **Service Level Management**. Das Menü **SLAs** wird angezeigt.
- 5 Klicken Sie im Menü **SLAs** auf **SLA-Messwerte anzeigen**. Das Formular **SLA Gesamt-Leistung für** wird angezeigt.
- 6 Klicken Sie auf die Schaltfläche **Verfügbarkeit Statistik**. Das Formular für die SLA-Verfügbarkeitsleistung wird angezeigt.
- 7 Wählen Sie die Option **SLA-Jahresleistung** unter dem Diagramm aus.
- 8 Klicken Sie auf die Nummernschaltfläche einer Spalte.

Abbildung 9-23 zeigt die Jahresleistungsdaten für den SLA, der in der Tabelle des Formulars **SLA Gesamt-Leistung** für ausgewählt wurde.

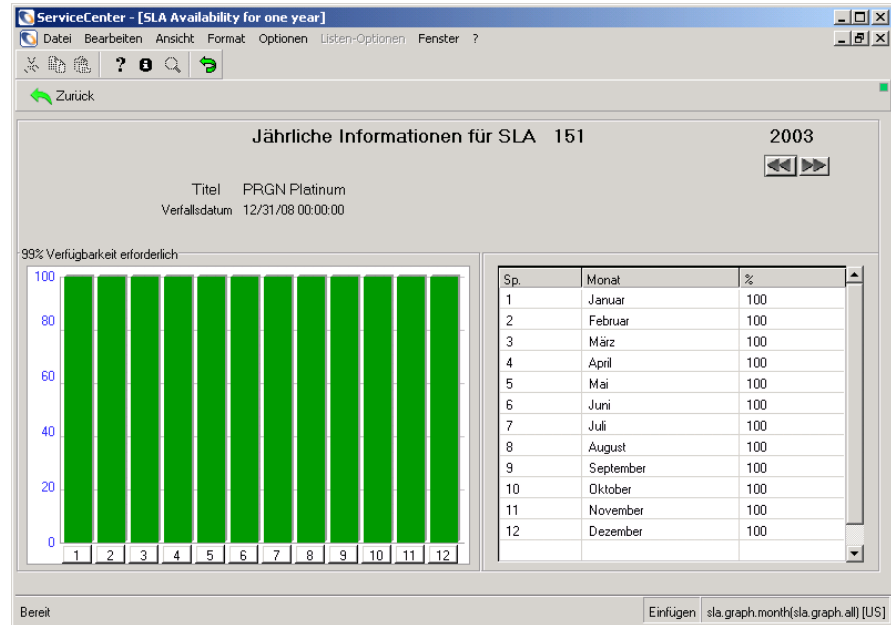


Abbildung 9-23: Jahresleistungsdaten für einen einzelnen SLA

In der folgenden Tabelle werden die Felder des Formulars **Jährliche Informationen für SLA** beschrieben.

Feld	Beschreibung
<%>Verfügbarkeit erforderlich	Die Bezeichnung der Struktur um das farbige Diagramm gibt die allgemeine Verfügbarkeit des SLAs gemäß der Vertragsgarantie an.
Sp.	Die Nummern geben die Monate an und entsprechen den Zahlen auf der X-Achse des Diagramms links im Bildschirm.

Feld	Beschreibung
Monat	Monat des Jahres, das rechts im Formular angegeben ist.
%	<p>Der gewichtete Durchschnitt des Betriebsdauerprozentsatzes für den Monat für alle im SLA abgedeckten Geräte. Diese Zahl wird wie folgt hergeleitet:</p> $((Dn * DnW) + \dots (Dn * DnW)) / (DnW + \dots DnW)$ <p>wobei</p> <p>Dn den Betriebsdauerprozentsatz des Geräts (Device) n für den Monat darstellt</p> <p>DnW die Gerät n zugewiesene Gewichtung (Weight), die im Register Verfügbarkeit des SLAs angegeben ist.</p> <p>Diese Formel kann auch folgendermaßen ausgedrückt werden:</p> <p>(Summe aus (Betriebsdauerprozentsatz*entsprechender Gewichtung) für alle Geräte im SLA) / (Summe aller Gewichtungen)</p> <p>Hinweis: Die gesamte verfügbare Zeit für ein Gerät in einem Monat richtet sich nach der Kalenderplanung, der das Gerät unterliegt. (Die Planung wird im Register Verfügbarkeit des SLAs angegeben.) Dies ist bei der Berechnung des Verfügbarkeitsprozentsatzes zu berücksichtigen. Die Betriebsdauer eines Geräts ist wie folgt definiert:</p> $((\text{Gesamte verfügbare Zeit für den Monat}) - (\text{Gesamte Ausfallzeit des Geräts für den Monat})) / (\text{Gesamte verfügbare Zeit für den Monat})$

Schaltflächenauswahl

Um die verfügbaren Objekte in einem einzelnen SLA anzuzeigen, klicken Sie auf die Nummernschaltfläche der Diagrammspalte, die dem gewünschten Monat in der Tabelle entspricht.

Objektverfügbarkeit in einem einzelnen SLA

Die in diesem Abschnitt beschriebenen Eigenschaften der Verfügbarkeitsleistung gelten für alle Objekte (Geräte) eines einzelnen SLAs. In der Tabelle im Formular für die Geräteverfügbarkeit eines SLAs wird die Ist-Leistung mit der durch den Vertrag garantierten Soll-Leistung verglichen. Die Leistungsdaten im farbigen Diagramm entsprechen denen in der Tabelle, im Diagramm werden sie jedoch grafisch dargestellt. Über die Diagrammschaltflächen kann der Benutzer ferner auf den Ausfallverlauf der einzelnen aufgeführten Geräte zugreifen. Weitere Informationen finden Sie unter *Neuberechnung von Ausfalldaten* auf Seite 312.

Verfahren 1: Zugriff auf die Leistungsdaten für alle Geräte eines einzelnen SLAs

- 1 Klicken Sie im ServiceCenter-Startmenü auf **Service Level Management**. Das Menü **SLAs** wird angezeigt.
- 2 Klicken Sie auf **SLA-Messwerte anzeigen**.
Das Formular **SLA Gesamt-Leistung für** wird angezeigt. Wählen Sie die Option **Jährliche Verfügbarkeit** unter dem Diagramm aus.
- 3 Klicken Sie auf die Nummernschaltfläche einer Spalte. Die Jahresleistung des entsprechenden SLAs wird angezeigt, der in der Tabelle im Formular **SLA Gesamt-Leistung für** aufgeführt ist.
- 4 Klicken Sie auf die Nummernschaltfläche einer Spalte. Die Leistungsdaten für alle Geräte eines einzelnen SLAs werden angezeigt.

Verfahren 2: Zugriff auf die Leistungsdaten für alle Geräte eines einzelnen SLAs

- 1 Klicken Sie im ServiceCenter-Startmenü auf **Service Level Management**. Das Menü **SLAs** wird angezeigt.
- 2 Klicken Sie im Menü **SLAs** auf **SLA-Messwerte anzeigen**. Das Formular **SLA Gesamt-Leistung für** wird angezeigt.
- 3 Klicken Sie auf **Verfügbarkeit Statistik**. Das Formular für die SLA-Verfügbarkeitsleistung wird angezeigt.
- 4 Wählen Sie die Option **SLA-Jahresleistung** unter dem Diagramm aus.
- 5 Klicken Sie auf die Nummernschaltfläche einer Spalte. Die Jahresleistung des entsprechenden SLAs wird angezeigt, der in der Tabelle im Formular **SLA Gesamt-Leistung für** aufgeführt ist.
- 6 Klicken Sie auf die Nummernschaltfläche einer Spalte.

Abbildung 9-24 zeigt die Leistungsdaten für alle Geräte eines einzelnen SLAs.

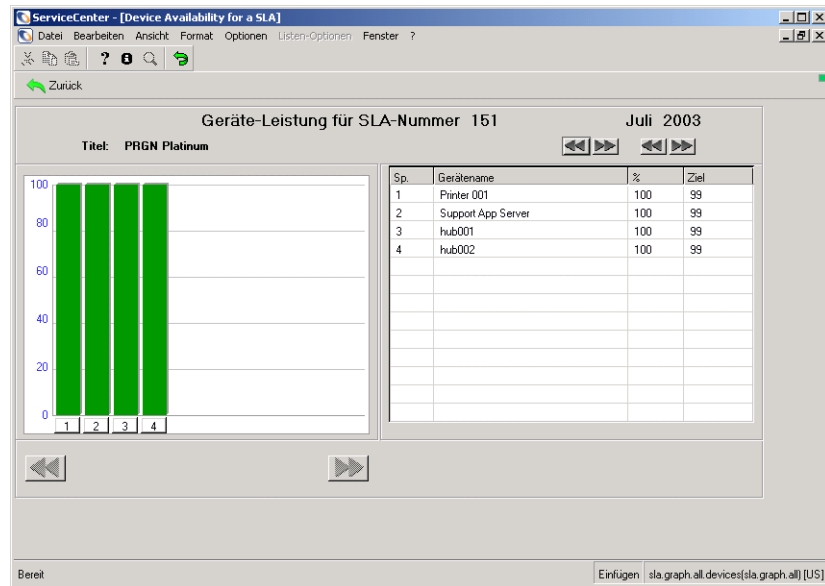


Abbildung 9-24: Leistungsdaten für Geräte eines einzelnen SLAs

In der folgenden Tabelle werden die Felder des Formulars für die Geräteleistung beschrieben.

Feld	Beschreibung
Sp.	Die Spaltennummern entsprechen den Zahlen auf der X-Achse des Diagramms links im Bildschirm.
Gerätename	Logische Gerätenamen.

Feld	Beschreibung
%	<p>Der Betriebsdauerprozentsatz eines Geräts für den Monat. Diese Zahl wird wie folgt hergeleitet:</p> $\frac{((\text{Gesamte verfügbare Zeit für den Monat}) - (\text{Gesamte Ausfallzeit des Geräts für den Monat}))}{(\text{Gesamte verfügbare Zeit für den Monat})}$ <p>Hinweis: Die gesamte verfügbare Zeit für ein Gerät in einem Monat richtet sich nach der Kalenderplanung, der das Gerät unterliegt. (Siehe Register Verfügbarkeit des SLA-Datensatzes.)</p>
Ziel	<p>Der Soll-Prozentsatz der Betriebsdauer eines Geräts. Dieser Wert wird im Feld % erforderlich des Registers Verfügbarkeit im SLA-Datensatz angegeben.</p>

Schaltflächenauswahl

Um die Jahresleistung eines einzelnen Objekts (Gerät oder Anwendung) anzuzeigen, klicken Sie auf die Nummernschaltfläche der Spalte, die dem in der Tabelle aufgeführten Objekt entspricht.

Verfügbarkeit eines einzelnen Geräts

Die in diesem Abschnitt beschriebenen Eigenschaften der Verfügbarkeitsleistung gelten für ein einzelnes Gerät in einem SLA. In der Tabelle in diesem Formular wird die Ist-Leistung aufgeführt, die in den einzelnen Monaten des angegebenen Jahres erzielt wurde. Das farbige Diagramm stellt dieselben Leistungsdaten grafisch dar und gewährt dem Benutzer über entsprechende Schaltflächen Zugriff auf die Leistungsdaten eines einzelnen Geräts bzw. einer einzelnen Anwendung. Weitere Informationen finden Sie unter *Benutzerprofile* auf Seite 21.

Die Daten der Verfügbarkeitsleistung für ein einzelnes Gerät eines SLAs können über das Formular der Geräteverfügbarkeit für einen SLA aufgerufen werden (siehe Abbildung 9-24 auf Seite 328). Weitere Informationen finden Sie unter *Objektverfügbarkeit in einem einzelnen SLA* auf Seite 326.

- Klicken Sie auf der linken Seite auf die Nummernschaltfläche einer Spalte. Abbildung 9-25 zeigt ein Formular, das die Verfügbarkeitsdaten des ausgewählten Geräts für den Zeitraum eines Jahres enthält.

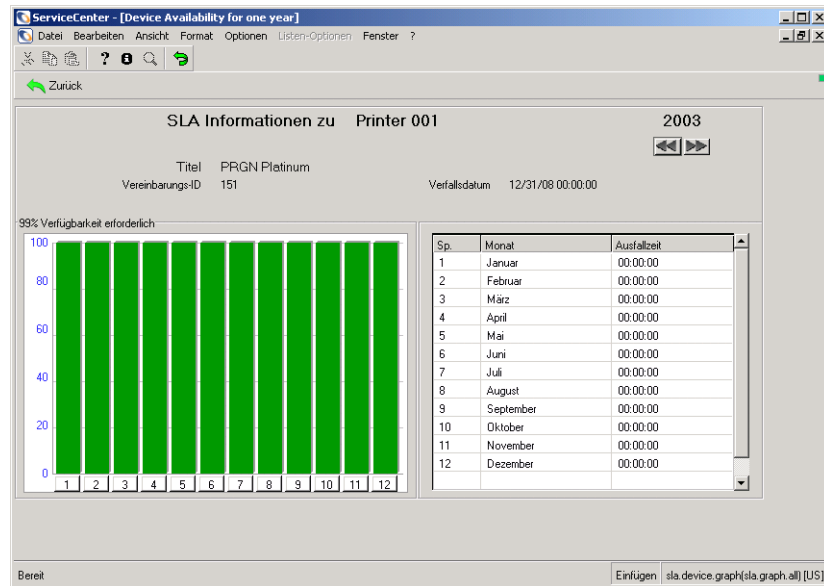


Abbildung 9-25: Leistungsdaten für ein einzelnes Gerät

In der folgenden Tabelle werden die Felder des Formulars SLA-Informationen zu beschrieben.

Feld	Beschreibung
<%> Verfügbarkeit erforderlich	Die Bezeichnung der Struktur um das Diagramm gibt die allgemeine Verfügbarkeit des SLAs gemäß der Vertragsgarantie an.
Sp.	Die Spaltennummern entsprechen den Zahlen auf der X-Achse des Diagramms links im Bildschirm.
Monat	Monat des Jahres, das rechts im Formular angegeben ist.
Ausfallzeit	Gesamte Ausfallzeit des Geräts in dem jeweiligen Monat.

Schaltflächenauswahl

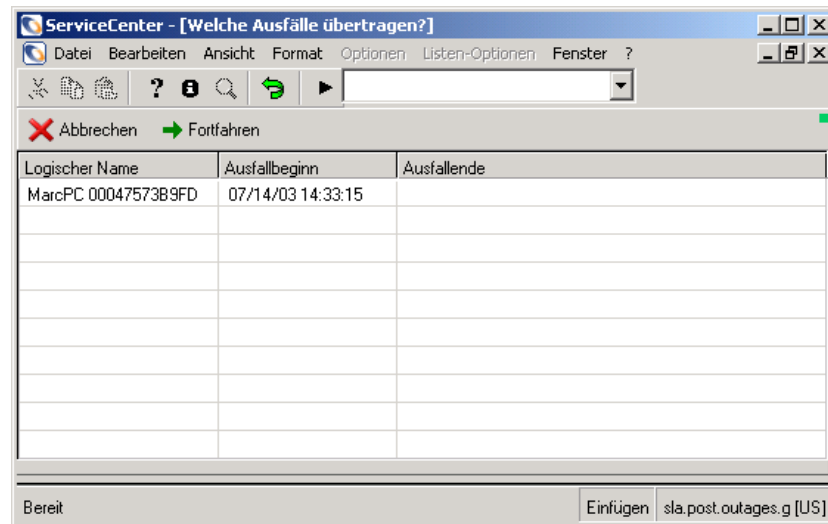
Durch Klicken auf die Nummernschaltfläche der Spalte für den gewünschten Monat können Sie den Ausfallverlauf des aktuellen Objekts für diesen Monat anzeigen.

Ausfallverlauf eines einzelnen Objekts

Die Verfügbarkeitsdaten in diesem Abschnitt stellen den Ausfallverlauf für ein einzelnes Objekt (Gerät) in einem SLA bereit.

Der Ausfallverlauf eines Objekts kann über das Formular für die Geräteverfügbarkeit eines Jahres aufgerufen werden (siehe Abbildung 9-25 auf Seite 330). Weitere Informationen finden Sie unter *Verfügbarkeit eines einzelnen Geräts* auf Seite 329.

- Klicken Sie im Diagramm auf eine Nummernschaltfläche. ServiceCenter zeigt ein Formular mit dem Ausfallverlauf des Geräts an, wenn ein Verlauf vorhanden ist. Wenn kein Ausfallverlauf für das Gerät vorhanden ist, wird in der Statusleiste die folgende Meldung angezeigt: **Keine Datensätze für Abfrage ... gefunden**. Abbildung 9-26 auf Seite 331 zeigt den Ausfallverlauf eines Geräts.



The screenshot shows a window titled "ServiceCenter - [Welche Ausfälle übertragen?]" with a menu bar (Datei, Bearbeiten, Ansicht, Format, Optionen, Listen-Optionen, Fenster, ?) and a toolbar. Below the toolbar are buttons for "Abbrechen" and "Fortfahren". The main area contains a table with the following data:

Logischer Name	Ausfallbeginn	Ausfallende
MarcPC 00047573B9FD	07/14/03 14:33:15	

At the bottom of the window, there is a status bar with the text "Bereit" and a button labeled "Einfügen" with the text "sla.post.outages.g [US]" next to it.

Abbildung 9-26: Ausfallverlauf eines einzelnen Geräts

In der folgenden Tabelle werden die Felder des Ausfallverlaufsformulars beschrieben.

Feld	Beschreibung
Logischer Name	Name des Geräts gemäß der Gerätedatei.
Vereinbarungs-ID	Eindeutige Nummer, die den Datensatz für diesen SLA angibt.
Jahr	Jahr des Ausfalls (siehe Abbildung 9-25 auf Seite 330).
Monat	Monat des Ausfalls (siehe Abbildung 9-25 auf Seite 330).
Ausfallzeit	Gesamtausfallzeit, die vom Ausfalldatensatz abgedeckt wird.
Ausfall-ID	Eindeutige ID des Ausfalldatensatzes. (Ein Gerät kann mehrmals im Monat ausfallen; in diesem Fall werden mehrere Ausfalldatensätze angezeigt.)

Öffnen eines Incident-Tickets

Um das Incident-Ticket anzuzeigen, in dem der ausgewählte Ausfall beschrieben ist, doppelklicken Sie auf einen Eintrag in der Tabelle oder wählen Sie einen Eintrag aus und drücken die **Eingabetaste**. Abbildung 9-27 zeigt ein Incident-Ticket mit einem gemeldeten Ausfall.

The screenshot shows the ServiceCenter application window titled "ServiceCenter - [Incident-Nummer IM10008 aktualisieren]". The interface includes a menu bar (Datei, Bearbeiten, Ansicht, Format, Optionen, Listen-Optionen, Fenster, ?), a toolbar with icons for actions like OK, Abbrechen, Zurück, Weiter, Neu öffnen, Speichern, Rückgängig, Schließen, Finden, Füllen, and Stoppuhr, and a status bar at the bottom with a message: "* Incident IM10008 wurde durch falcon gelöst." and buttons for "Einfügen" and "problem.template.close.g [UP]".

The main content area displays the following information:

- Incident-Nummer:** IM10008
- Ticket-Status:** Resolved
- Incident-Titel:** Test SLA001
- Incident-Details:**
 - Alert-Status: resolved
 - Kategorie: client system
 - Unterkategorie: hardware
 - Produkttyp: desktop
 - Incident-Typ: hard disk
 - Hersteller: Unknown
 - Klasse: UNKNOWN
 - Kontaktzeit:
 - Vergangene Zeit:
 - Vertrag:
 - Firma: ACME
 - Kontakt: BROWN, NICHOLAS
- Other Fields:**
 - Besitzer: falcon
 - Primäre Zuweisungsgruppe: HELPDESK
 - Sachbearbeitername:
 - Sekundäre Zuweisungsgruppe: Field Eng.
 - Kritisches Ticket:
 - Gewichtung: 4 - Niedrig
 - Benutzerpriorität:
 - Standortkategorie: B - Wichtiger Standort
 - Ursachencode: Entitlement Failure
 - Standort:
 - Rufnummer/Durchwahl: (770) 954-4588
- Incident-Beschreibung:** Test SLA001

Abbildung 9-27: Incident-Ticket für einen Ausfall

Hinweis: Der Verfügbarkeitsdatenfluss ist an dieser Stelle zu Ende. Klicken Sie auf **Zurück**, um zum vorherigen Bildschirm im Datenfluss zurückzukehren, oder kehren Sie über die Zurückkehren-Schaltfläche zum Menü SLAs zurück.



Daten zu Reaktionszeiten

Anhand der Daten zu SLA-Reaktionszeiten werden bei Ausfällen Garantien der Reaktionszeiten verfolgt. Das SLM-Modul sammelt die folgenden Daten zu Reaktionszeiten im System aus Vereinbarungsdatensätzen:

- Verfolgen spezifischer Zustände von Incident-Tickets
- Soll-Reaktionszeit
- Von der Garantie betroffener Kalender (Schicht)
- Bedeutung der Reaktionszeit für die Gesamtleistung von SLAs

Reaktionszeitstatus von SLAs

Die in diesem Abschnitt beschriebenen Eigenschaften der Reaktionsleistung gelten für alle SLAs des Systems. In der Tabelle im Formular für die SLA-Leistung hinsichtlich der Reaktionszeiten wird die Ist-Leistung mit der durch den Vertrag garantierten Soll-Leistung verglichen. Die Leistungsdaten im farbigen Diagramm entsprechen denen in der Tabelle, im Diagramm werden sie jedoch grafisch dargestellt. Ferner kann der Benutzer über die Diagrammschaltflächen zur jeweils nächsten Ebene wechseln. Weitere Informationen finden Sie unter *Neuberechnung von Ausfalldaten* auf Seite 312.

So greifen Sie auf die Leistungsdaten der Reaktionszeiten für alle SLAs zu:

- 1 Klicken Sie im ServiceCenter-Startmenü auf **Service Level Management**. Das Menü **SLAs** wird angezeigt.
- 2 Klicken Sie auf **SLA-Messwerte anzeigen**.
- 3 Im Formular **SLA Gesamt-Leistung für** wird die Gesamtleistung der SLAs im System für den ausgewählten Monat angezeigt (siehe Abbildung 9-21 auf Seite 321).
- 4 Wählen Sie die Option **Jährliche Reaktionszeit** unter dem Diagramm aus.

- 5 Klicken Sie auf die Schaltfläche **Reaktionsstatistik**, um den Status der Reaktionszeiten aller SLAs anzuzeigen (siehe Abbildung 9-28).

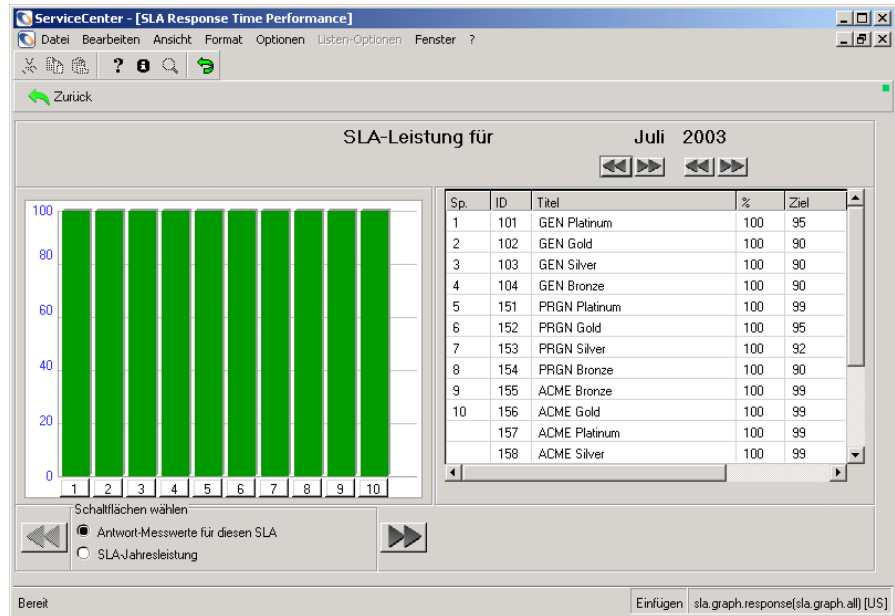


Abbildung 9-28: Status der Reaktionszeiten für alle SLAs

In der folgenden Tabelle werden die Felder des Formulars für die SLA-Leistung beschrieben.

Feld	Beschreibung
Sp.	Die Spaltennummern entsprechen den Zahlen auf der X-Achse des Diagramms links im Bildschirm.
ID	Eindeutige Identifikationsnummern, die SLA-Datensätzen bei der Erstellung automatisch zugewiesen werden.
Titel	Bezeichnung, die einem SLA bei der Erstellung zugewiesen wird, z. B. Development & IT.
%	Prozentsätze der Ist-Leistung der Reaktionszeiten.
Ziel	Durch den Vertrag garantierte Prozentsätze der Reaktionszeiten.

In der folgenden Tabelle werden die Schaltflächen des Formulars für die Geräteleistung beschrieben.

Schaltfläche	Aktion
Antwort-Messwerte für diesen SLA	Bei Auswahl dieser Ansicht können über die Nummernschaltflächen der Spalten die Reaktionsmesswerte eines einzelnen SLAs angezeigt werden.
SLA-Jahresleistung	Bei Auswahl dieser Ansicht kann über die Nummernschaltflächen der Spalten die Jahresreaktionsleistung eines einzelnen SLAs angezeigt werden.

Status der Reaktionszeiten für einen einzelnen SLA

Die in diesem Abschnitt beschriebenen Eigenschaften der Reaktionsleistung beziehen sich auf die einzelnen Monate innerhalb eines Jahres für einen einzelnen SLAs. In der Tabelle im Formular für die SLA-Leistung hinsichtlich der Reaktionszeiten für ein Jahr werden die Prozentsätze der Ist-Leistung für jeden Monat angezeigt. Das farbige Diagramm stellt dieselben Leistungsdaten grafisch dar und gewährt dem Benutzer über entsprechende Schaltflächen Zugriff auf die Reaktionsmesswerte für einen einzelnen SLA.

Der Zugriff auf die Daten erfolgt über das in Abbildung 9-21 auf Seite 321 dargestellte Formular **SLA Gesamt-Leistung für**. Weitere Informationen finden Sie unter *Zugreifen auf SLA-Messwerte* auf Seite 320.

Verfahren 1: Zugriff auf die Jahresreaktionsleistung für einen einzelnen SLA

- 1 Wählen Sie die Option **Jährliche Reaktionszeit** unter dem Diagramm im Formular **SLA Gesamt-Leistung für** aus.
- 2 Klicken Sie auf die Nummernschaltfläche einer Spalte. Die Jahresleistungsdaten für den SLA, der in der Tabelle des Formulars **SLA Gesamt-Leistung für** ausgewählt wurde, werden angezeigt.

Verfahren 2: Zugriff auf die Jahresreaktionsleistung für einen einzelnen SLA über das Formular „SLA Gesamt-Leistung für“

- 1 Rufen Sie das Formular **SLA Gesamt-Leistung für** auf.
- 2 Klicken Sie auf **Reaktionsstatistik**, um den Reaktionszeitstatus sämtlicher SLAs anzuzeigen.
- 3 Wählen Sie die Option **SLA-Jahresleistung** aus.

- 4 Klicken Sie auf die Nummernschaltfläche einer Spalte, um den Reaktionszeitstatus eines einzelnen SLAs anzuzeigen (siehe Abbildung 9-29).

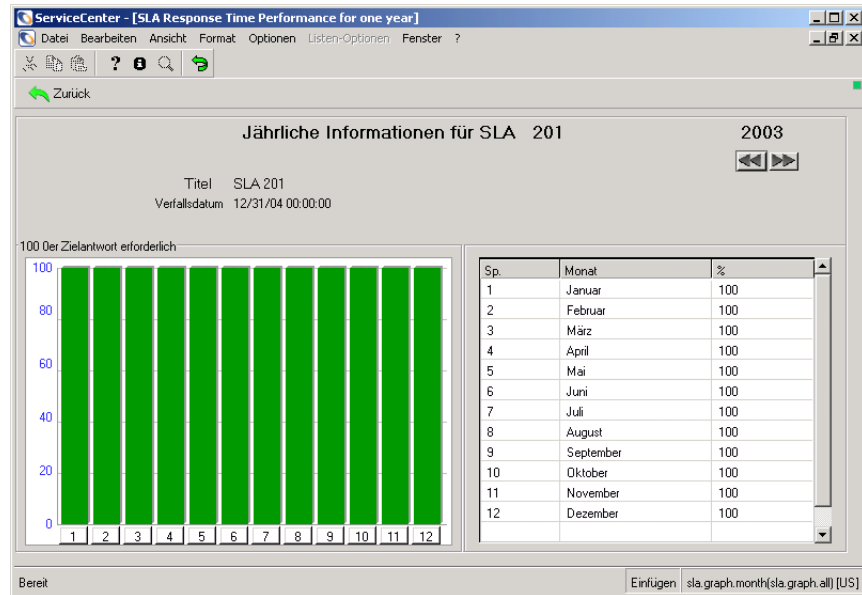


Abbildung 9-29: Jahresreaktionsleistung für einen einzelnen SLA

In der folgenden Tabelle werden die Felder des Formulars für die SLA-Leistung beschrieben.

Feld	Beschreibung
<%> der Zielantwort erforderlich	Die Bezeichnung der Struktur um das farbige Diagramm enthält die Soll-Reaktion des SLAs gemäß der Vertragsgarantie. Im vorliegenden Beispiel liegt der Verfügbarkeitsprozentsatz bei 100%.
Sp.	Die Spaltennummern entsprechen den Zahlen auf der X-Achse des Diagramms links im Bildschirm.

Feld	Beschreibung
Monat	Monat des Jahres, das oben rechts im Formular angegeben ist.
%	<p>Der Prozentsatz der rechtzeitigen Reaktionen. Im Register Reaktionszeiten eines SLAs kann der Benutzer eine spezifische Reaktionsphase des Lebenszyklus eines Incident-Tickets definieren. Für einen SLA können beispielsweise die folgenden beiden spezifischen Phasen definiert werden:</p> <p>Open-to-WIP (Geöffnet bis In Arbeit) – Die zulässige Reaktionszeit beträgt 01:00:00 (eine Stunde); hierbei handelt es sich um den Zeitraum zwischen dem Öffnungszeitpunkt des Incidents und dessen Zuweisung zu einem Bearbeiter.</p> <p>WIP-to-Resolved (In Arbeit bis Gelöst) – Die zulässige Reaktionszeit beträgt 02:00:00 (zwei Stunden).</p> <p>Angenommen, ein Incident-Ticket wird unter Verwendung dieses SLAs geöffnet und die erste spezifische Reaktionsphase (Open-to-WIP – Geöffnet bis In Arbeit) wird erst nach MEHR als einer Stunde abgeschlossen.</p> <p>Sobald das Ticket zugewiesen ist, dauert die zweite spezifische Reaktionsphase (WIP-to-Resolved – In Arbeit bis Gelöst) WENIGER ALS oder genau zwei Stunden.</p> <p>Der Reaktionsprozentsatz für diesen SLA läge bei 50%, da die eine spezifische Reaktionsphase nicht im zulässigen Zeitrahmen und die andere innerhalb dieses Zeitrahmens abgeschlossen wurde.</p> <p>Dieser Prozentsatz kann mit folgender Formel ausgedrückt werden: (Häufigkeit des Abschlusses der spezifischen Reaktionsphase eines SLAs innerhalb des zulässigen Zeitraums) / ([Anzahl der im SLA festgelegten spezifischen Reaktionsphasen] * [Anzahl der Incident-Tickets für den SLA innerhalb eines Monats])</p> <p>Diese Formel gibt den Prozentsatz ALLER spezifischen Reaktionsphasen eines SLAs wieder, die innerhalb des zulässigen Zeitraums abgeschlossen wurden.</p>

Schaltflächenauswahl

Zur Anzeige der Reaktionsmesswerte eines Jahres für einen einzelnen SLA führen Sie die im vorherigen Abschnitt aufgeführten Schritte 1 bis 6 durch. Durch Klicken auf die Nummernschaltfläche unter einer Diagrammspalte des Formulars für die Reaktionsmesswerte für einen SLA werden die Messwerte für den entsprechenden Monat angezeigt.

Reaktionsmesswerte für einen einzelnen SLA

Die in diesem Abschnitt beschriebenen Eigenschaften der Reaktionsleistung beziehen sich auf alle spezifischen Reaktionen eines einzelnen SLAs. In der Tabelle werden die Prozentsätze der Ist-Leistung angezeigt. Das farbige Diagramm stellt dieselben Leistungsdaten grafisch dar und gewährt dem Benutzer über entsprechende Schaltflächen Zugriff auf die Reaktionsmesswerte für ein gesamtes Jahr.

So rufen Sie die Reaktionsmesswerte für einen einzelnen SLA auf: Verfahren 1

- 1 Klicken Sie im ServiceCenter-Startmenü auf **Service Level Management**. Das Menü **SLAs** wird angezeigt.
- 2 Klicken Sie auf **SLA-Messwerte anzeigen**.
- 3 Das Formular **SLA Gesamt-Leistung für** wird angezeigt; es enthält die Gesamtleistung der SLAs im System für den ausgewählten Monat.
- 4 Klicken Sie auf **Reaktionsstatistik**. Der Reaktionszeitstatus aller SLAs wird angezeigt.
- 5 Wählen Sie die Option **Reaktionsmesswerte für diesen SLA** aus.
- 6 Klicken Sie auf die Nummernschaltfläche einer Spalte.
- 7 Die Reaktionsmesswerte für einen einzelnen SLA werden angezeigt.

So rufen Sie die Reaktionsmesswerte für einen einzelnen SLA auf: Verfahren 2

- 1 Klicken Sie im ServiceCenter-Startmenü auf **Service Level Management**. Das Menü **SLAs** wird angezeigt.
- 2 Klicken Sie auf **SLA-Messwerte anzeigen**.
- 3 Das Formular **SLA Gesamt-Leistung für** wird angezeigt; es enthält die Gesamtleistung der SLAs im System für den ausgewählten Monat.
- 4 Wählen Sie die Option **SLA-Jahresleistung** aus.
- 5 Klicken Sie auf die Nummernschaltfläche der Spalte für den SLA, dessen Reaktionszeiten angezeigt werden sollen. Die Jahresreaktionsleistung für einen einzelnen SLA wird angezeigt.

- 6 Klicken Sie auf die Nummernschaltfläche einer Spalte, um die Reaktionsmesswerte für einen einzelnen Monat anzuzeigen. Abbildung 9-30 zeigt die Reaktionsleistung für einen SLA.

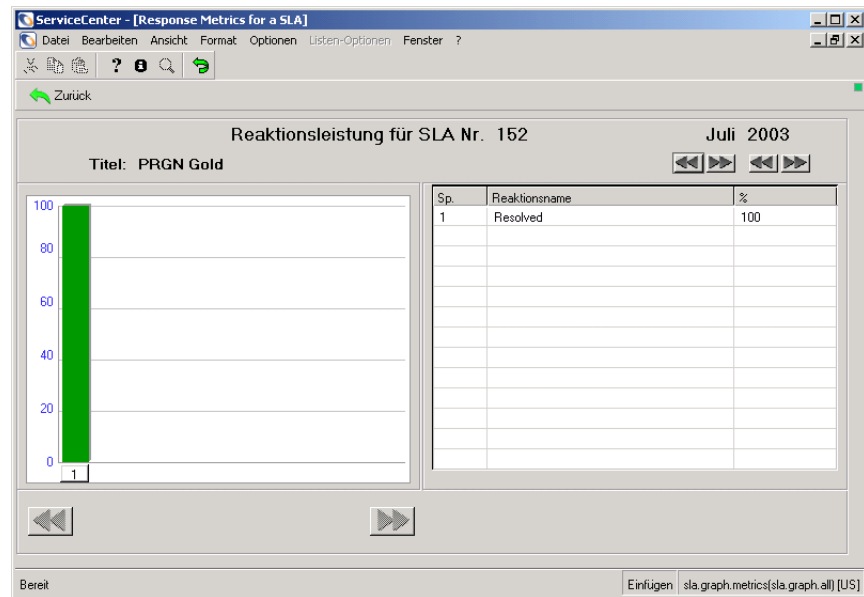


Abbildung 9-30: Reaktionsmesswerte für einen einzelnen SLA

In der folgenden Tabelle werden die Felder des Formulars **Reaktionsleistung für SLA Nr.** beschrieben.

Feld	Beschreibung
Sp.	Die Spaltennummern entsprechen den Zahlen auf der X-Achse des Diagramms links im Bildschirm.
Reaktionsname	Name der spezifischen Reaktionsphase.
%	Der Prozentsatz der rechtzeitigen Abschlüsse der spezifischen Reaktionsphase innerhalb des jeweiligen Monats. (Häufigkeit des Abschlusses der spezifischen Reaktionsphase eines SLAs innerhalb des zulässigen Zeitraums) / (Anzahl der Incident-Tickets für den SLA innerhalb eines Monats)

Schaltflächenauswahl

Durch Klicken auf die Nummernschaltfläche unter einer Diagrammspalte des Formulars für die Reaktionsmesswerte für einen SLA können Sie die Reaktionsmesswerte eines einzelnen SLAs für ein Jahr anzeigen.

Reaktionsmesswerte eines einzelnen SLAs für ein Jahr

Bei den in diesem Abschnitt beschriebenen Reaktionszeitdaten handelt es sich um die Ist-Reaktionszeiten für einzelne Reaktionszeitwerte. In der Tabelle in Abbildung 9-31 werden die Prozentsätze der Ist-Leistung angezeigt. Das farbige Diagramm enthält Schaltflächen für den Zugriff auf die Details eines einzelnen Reaktionstyps. Weitere Informationen finden Sie unter *Details zu einem einzelnen Reaktionstyp* auf Seite 342.

Klicken Sie im Diagramm des Formulars für die Reaktionsmesswerte für einen SLA auf die Nummernschaltfläche unter einer Spalte, die einer bestimmten Reaktion entspricht. Klicken Sie beispielsweise auf **WIP-to-Resolved** (In Arbeit bis Gelöst); in Abbildung 9-31 wird das entsprechende Ergebnis dargestellt. Weitere Informationen finden Sie unter *Reaktionsmesswerte für einen einzelnen SLA* auf Seite 339..

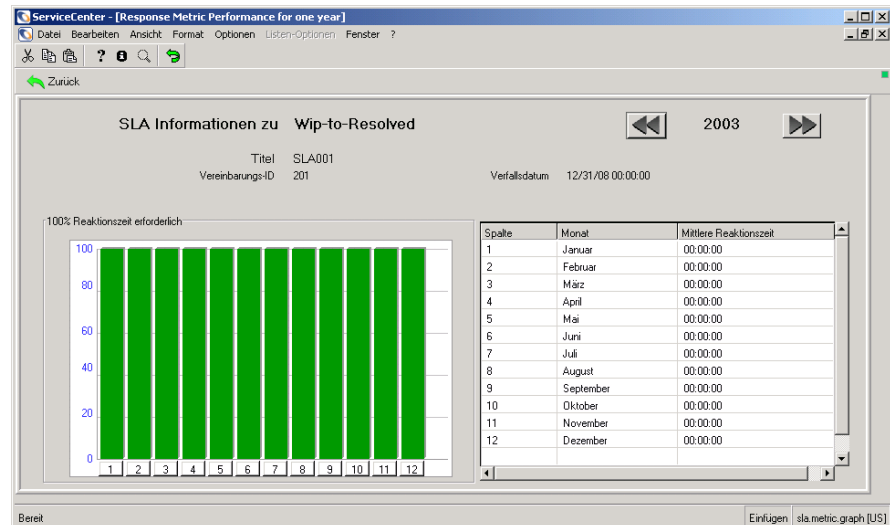


Abbildung 9-31: Reaktionsmesswerte für ein Jahr

In der folgenden Tabelle werden die Felder des Formulars SLA-Informationen zu beschrieben.

Feld	Beschreibung
Sp.	Die Spaltennummern entsprechen den Zahlen auf der X-Achse des Diagramms links im Bildschirm.
Monat	Name des Monats.
Mittlere Reaktionszeit	Durchschnittlicher Zeitraum, den die Reaktion auf die spezifische Reaktionsphase in Anspruch genommen hat. (Summe der Reaktionszeiten für die spezifische Reaktion) / (Anzahl der Incident-Tickets für den SLA)

Details zu einem einzelnen Reaktionstyp

Die Reaktionszeitdaten enthalten Details zu einem einzelnen Reaktionstyp für den ausgewählten Monat. In der Tabelle werden wichtige Leistungsdaten für jedes Vorkommen eines einzelnen Reaktionstyps in allen SLAs des Systems aufgeführt.

Reaktionsmesswerte für ein Jahr

Klicken Sie auf die Nummernschaltfläche unter einer Diagrammspalte, die einem bestimmten Monat entspricht. Abbildung 9-32 zeigt die Details zu einem einzelnen Reaktionstyp. Weitere Informationen finden Sie unter *Reaktionsmesswerte eines einzelnen SLAs für ein Jahr* auf Seite 341.

Reaktionsname	Vereinbarung	Jahr	Monat	% Treffer	Durchschnitt	Mittelwert	Abweichung
Open-to-WIP	201	2002	1	0	01:47:54	01:47:54	0
Open-to-WIP	202	2002	1	0	08:28:53	08:28:53	0
Open-to-WIP	203	2002	1	0.5	00:05:36	00:00:50	00:06:44
Open-to-WIP	204	2002	1	1	00:00:00	00:00:00	0
Open-to-WIP	205	2002	1	1	00:00:00	00:00:00	0

Die ausgewählte Zeile ist Zeile 1 von 5 Datensätzen

Einfügen slaresponse.qbe.g [US]

Abbildung 9-32: Reaktionsmesswerte für einen einzelnen SLA

In der folgenden Tabelle werden die Felder des Formulars für die Reaktionsmesswerte beschrieben.

Feld	Beschreibung
Reaktionsname	Eindeutige Namen zur Kennzeichnung der Reaktionstypen. Reaktionstypen müssen innerhalb eines bestimmten SLAs eindeutig sein, können jedoch für andere SLAs verwendet werden.
Vereinbarungs-ID	Eindeutige Identifikationsnummer des SLAs, der diesen Reaktionstyp enthält.
Jahr	Jahr, in dem der Reaktionstyp aufgetreten ist.
Monat	Monat, in dem der Reaktionstyp aufgetreten ist.
% Treffer	Der Prozentsatz der rechtzeitigen Abschlüsse der spezifischen Reaktionsphase innerhalb des jeweiligen Monats. (Häufigkeit des Abschlusses der spezifischen Reaktionsphase eines SLAs innerhalb des zulässigen Zeitraums) / (Anzahl der Incident-Tickets für den SLA innerhalb eines Monats)
Durchschnitt	Durchschnittliche Reaktionszeit für den Reaktionstyp. Dieser Wert ergibt sich aus der Addition sämtlicher Reaktionszeiten und anschließender Division der Summe durch die Gesamtanzahl der Reaktionen.
Mittelwert	Mittlere Reaktionszeit für den Reaktionstyp. Dieser Wert ergibt sich durch die Division der Summe der höchsten und niedrigsten Reaktionszeit durch 2.
Abweichung	Standardabweichung von der Reaktionszeit für den Reaktionstyp. Anhand dieses Wertes können dauerhaft langsame Reaktionstypen ermittelt werden.



Hinweis: Der Datenfluss der Reaktionszeiten ist an dieser Stelle zu Ende. Klicken Sie auf **Zurück**, um zum vorherigen Formular im Datenfluss zurückzukehren, oder kehren Sie über die Zurückkehren-Schaltfläche zum Menü SLAs zurück.

Serviceverträge

Das Contract Management-Modul integriert Informationen und Verfolgung in das Enterprise Service Desk. Im Gegensatz zu Service Level Agreements (SLAs), die beschreiben, *wie* der Service in einem Vertrag geliefert wird, sind Serviceverträge finanzielle Vereinbarungen, die die zu liefernden Dienstleistungen und die finanziellen Auswirkungen der Verwendung dieser Dienstleistungen definieren.

Leistungsmerkmale von Contract Management

Vertragsspeicherung online

Verträge können online im ServiceCenter-Speicher in einem strukturierten Format für die automatische Analyse bzw. als Original-Vertragsdokument gespeichert werden.

Vertragsbestimmungs-Assistent

Contract Management enthält Links zu Incident Management und Service Management, mit denen ein Techniker mit einer Tastenbetätigung auf einen Vertragsbestimmungs-Assistenten zugreifen kann. Der Assistent führt den Techniker dann zum entsprechenden Servicevertrag und Service-Level für das jeweilige Service-Ereignis. Contract Management kann dann bestimmen, wann budgetierte Schwellwerte für einen bestimmten Vertrag überschritten werden. Diese Schwellwerte können entweder Begrenzungen der Anzahl von Anfragen oder Incidents oder Schwellwerte der Kosten der im Rahmen eines Vertrags angebotenen Dienstleistungen sein.

Chargeback

Contract Management ermöglicht das sog. Chargeback, also eine Ausgleichsbuchung der Kosten an den Kunden, die bei der Bearbeitung von Incidents oder Implementierung von Änderungen an einem bestimmten Servicevertrag angefallen sind.

Vertragsverfolgung

Contract Management verknüpft diskrete Incidents und Anfragen mit Serviceverträgen. Es bietet aktuelle Informationen über den Status jedes Vertrags, einschließlich budgetierter Zuweisungen und der tatsächlichen Anzahl von Incidents und Anfragen im Rahmen jedes Vertrags.

Zeit und Materialien

Die vorhandenen Module Service Management, Incident Management und Change Management weisen Serviceverträgen nun aufgewendete Zeit und Materialien zu. Diese Funktion ermöglicht die Berechnung der Realkosten der Bearbeitung jedes Incidents und jeder Anfrage sowie die Berechnung der Verwaltungskosten für jeden Servicevertrag.

Setup

Bevor Sie das Contract Management-Modul verwenden, müssen Sie folgende Schritte durchführen:

- *Konfiguration*.
- *Währungsumrechnung* auf Seite 348.
- *Währungsdefinitionen* auf Seite 348.
- *Detail Teileverwendung* auf Seite 348
- *Detail Geleistete Arbeit* auf Seite 351

Konfiguration

Geben Sie die Vertragselemente an, die das System berechnen soll. Wählen Sie eine Grundwährung für all Ihre Verträge aus oder deaktivieren Sie die automatische Verarbeitung der Vertragseinzelheiten im Konfigurations-Datensatz.

So konfigurieren Sie das Contract Management-Modul:

- 1 Klicken Sie im ServiceCenter-Startmenü auf **Service Level Management**. Das Menü **Service Level Management** wird angezeigt.
- 2 Klicken Sie auf das Register **Serviceverträge** (siehe Abbildung 9-33).

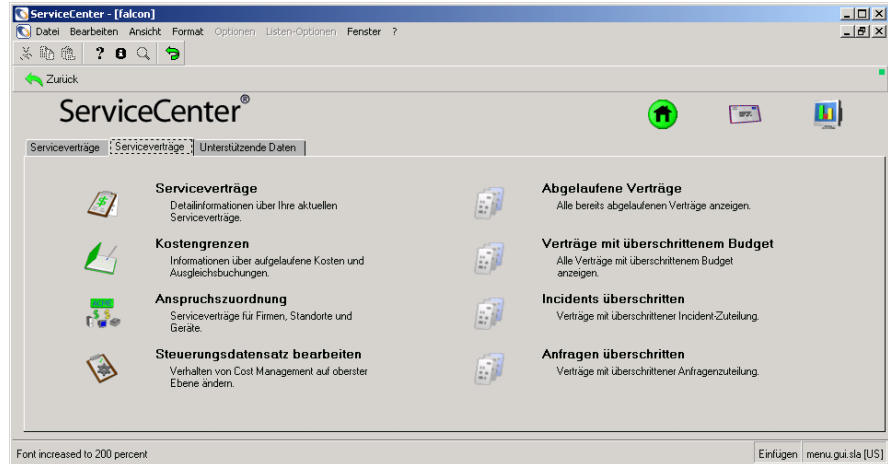


Abbildung 9-33: Menü „Service Level Management“: Register „Serviceverträge“

- 3 Klicken Sie auf **Steuerungs-Datensatz bearbeiten**.

In Abbildung 9-34 ist der Konfigurationsdatensatz von Contract Management dargestellt.

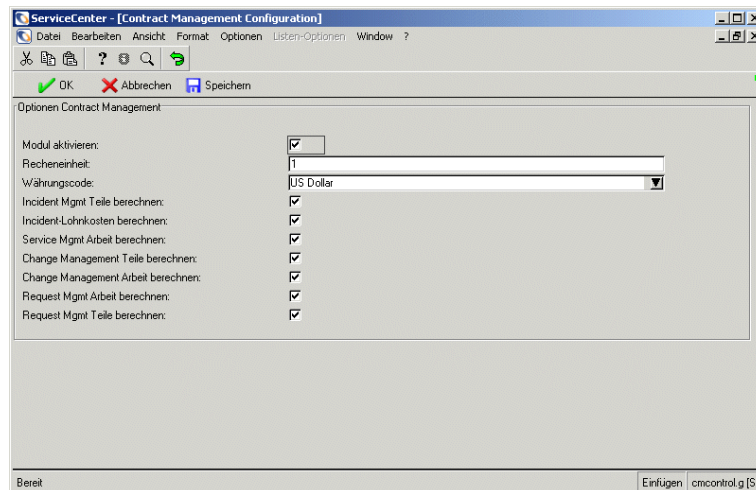


Abbildung 9-34: Optionen Contract Management

Klicken Sie auf **Speichern**, um Änderungen am Konfigurations-Datensatz zu speichern. In der folgenden Tabelle werden die Felder des Konfigurationsdatensatzes von Contract Management beschrieben.

Feld	Beschreibung
Modul aktivieren	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um die Contract Management-Verfahren zur Datenerfassung zu aktivieren.
Recheneinheit	Geben Sie die Standardarbeitseinheit für das Modul ein.
Währungscode	Der Wert in diesem Feld legt den Währungscode für Contract Management fest. Währungsumrechnungen für alle Verträge in der Datenbank basieren auf dieser ID.
Incident Mgmt-Teile berechnen	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um die Kosten von Teilen aus dem Register Teile und Lohnkosten im Incident-Ticket zu berechnen.
Incident-Lohnkosten berechnen	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um die Kosten des Lohns aus dem Register Teile und Lohnkosten im Incident-Ticket zu berechnen.
Service Mgmt-Arbeit berechnen	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um die Kosten der Arbeit anhand des Feldes der für eine Anfrage aufgewendeten Zeit in einem Anfragebericht zu berechnen.
Change Management-Teile berechnen	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um die Kosten von Teilen aus dem Register Teile und Lohnkosten in einer Änderungsanforderung zu berechnen.
Change Management-Arbeit berechnen	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um die Kosten des Lohns aus dem Register Teile und Lohnkosten in einer Änderungsanforderung zu berechnen.
Request Mgmt-Arbeit berechnen	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um die Kosten des Lohns aus dem Register Teile und Lohnkosten in einer Änderungsanforderung zu berechnen.
Request Mgmt-Teile berechnen	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um die Kosten von Teilen aus dem Register Teile und Lohnkosten in einer Änderungsanforderung zu berechnen.

Währungsumrechnung

Contract Management bietet ein Währungsumrechnungs-Dienstprogramm, das automatisch 166 Landeswährungen je nach dem bei Erteilen des Vertrags gültigen Wechselkurs umrechnet. Es können Tageskurse in das System eingegeben werden, was für genaue Währungsumrechnungen sorgt. Weitere Informationen finden Sie unter *Dienstprogramm zur Währungsumrechnung* auf Seite 239.

Währungsdefinitionen

Datensätze für Währungsdefinitionen definieren Währungs-codes für jede internationale Währung, die im System eingegeben ist, und überprüfen, ob eine bestimmte Währung die Euro-Währung als ihren Stamm aufweist. Weitere Informationen finden Sie unter *Währungsdefinitionen* auf Seite 241.

Detail Teileverwendung

Datensätze zur Verwendung von Teilen definieren die Details der verwendeten Teile, einschließlich von Gerätetyp, Teilenummer, Modellnummer, Standort des Assets usw.

So zeigen Sie einen Datensatz für verwendete Teile an:

- 1 Klicken Sie im ServiceCenter-Startmenü auf **Service Level Management**. Das Menü **Service Level Management** wird angezeigt.
- 2 Klicken Sie auf das Register **Unterstützende Daten**.
- 3 Klicken Sie auf **Detail Teileverwendung**

Abbildung 9-35 zeigt das leere Formular Teile verwendet – Detail.

The screenshot shows a software window titled "ServiceCenter - [Contract Management-Teile]". The window has a menu bar with "Datei", "Bearbeiten", "Ansicht", "Format", "Optionen", "Listen-Optionen", and "Fenster". Below the menu is a toolbar with icons for cut, copy, paste, help, settings, search, and refresh. A secondary toolbar contains "Zurück" (Back), "Hinzufügen" (Add), and "Suchen" (Search) buttons. The main area is titled "Teile verwendet -- Detail" and contains a list of labels on the left and empty input fields on the right:

ID:	<input type="text"/>
Referenzdatei:	<input type="text"/>
Referenzschlüssel:	<input type="text"/>
Teilenummer:	<input type="text"/>
Verwendete Menge:	<input type="text"/>
HB-Nummer:	<input type="text"/>
Kontakt:	<input type="text"/>
Abteilung:	<input type="text"/>
Firma:	<input type="text"/>
Standort:	<input type="text"/>
Asset:	<input type="text"/>
Modell:	<input type="text"/>
Gerätetyp:	<input type="text"/>
Lieferant:	<input type="text"/>

At the bottom left, the status "Bereit" is shown. At the bottom right, there are buttons for "Einfügen" (Paste) and "cmparts.g [\$]" (Save).

Abbildung 9-35: Suchformular für Detaildatensätze für verwendete Teile

- 4 Führen Sie eine der folgenden Aktionen durch:
 - Geben Sie den Namen des verwendeten Teils oder andere Suchkriterien ein und klicken Sie auf **Suchen** oder drücken Sie die **Eingabetaste**.
 - Lassen Sie alle Felder unausgefüllt und klicken Sie auf **Suchen**, um eine *wahre (true)* Suche durchzuführen und eine Liste aller Datensätze für verwendete Teile abzurufen.

Abbildung 9-36 zeigt den gewünschten Datensatz und eine QBE-Liste der Datensätze, in der der anzuzeigende oder zu bearbeitende Datensatz ausgewählt werden kann.

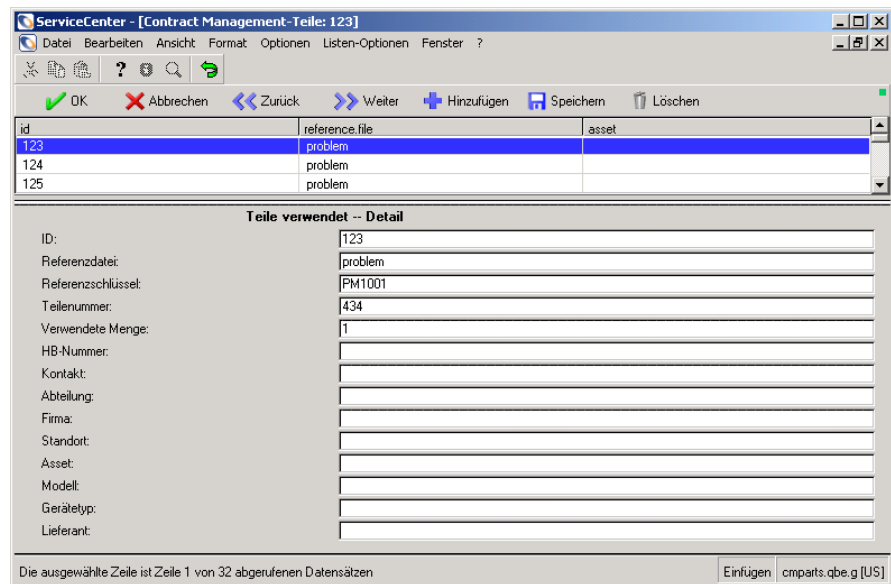


Abbildung 9-36: Detaildefinitions-Datensatz für verwendete Teile

- 5 In diesem Formular können Details zur Teilverwendung hinzugefügt, bearbeitet oder gelöscht werden. In der folgenden Tabelle werden die Felder des Formulars **Teile verwendet – Detail** beschrieben.

Feld	Beschreibung
ID	Eindeutige Seriennummer für den Gerätetyp.
Referenzdatei	Datei mit Referenzen für die Daten, z. B. die Datei problem .

Feld	Beschreibung
Referenzschlüssel	Ereignis, das eine Reaktion auslöst. Zum Beispiel eine Incident-Ticket-Nummer innerhalb der Problem-Datei.
Teilenummer	Individuelle Teilenummer zur Definition des Modells.
Verwendete Menge	Anzahl der verwendeten Assets.
Kontakt	Person in der Datei contacts , der das Gerät oder primäre Asset zugeordnet ist.
Abteilung	Abteilung, der das Gerät oder primäre Asset zugeordnet ist.
Firma	Firma, der das Gerät oder primäre Asset zugeordnet ist.
Standort	Standort innerhalb der Firma, dem das Gerät oder primäre Asset zugeordnet ist.
Asset	Asset, das in dem Datensatz für verwendete Teile definiert wird.
Modell	Modell des Geräts oder primären Assets.
Gerätetyp	Gerätetyp des Assets.
Lieferant	Service-Anbieter für die Komponente.

Detail Geleistete Arbeit

Auf den Definitionsdatensätzen **Arbeit geleistet - Detail** wird definiert, wo und was für Arbeit an Komponenten für Service-Datensätze und Rechnungsstellung geleistet wurde.

- 1 Klicken Sie im ServiceCenter-Startmenü auf **Service Level Management**. Das Menü **Service Level Management** wird angezeigt.
- 2 Klicken Sie auf das Register **Unterstützende Daten**.

- 3 Klicken Sie auf **Detail Geleistete Arbeit**.Abbildung 9-37 zeigt das leere Formular **Detail Geleistete Arbeit**.

The screenshot shows a software window titled "ServiceCenter - [Contract Management-Lohnkosten]". The menu bar includes "Datei", "Bearbeiten", "Ansicht", "Format", "Optionen", "Listen-Optionen", and "Fenster". Below the menu bar is a toolbar with icons for "Zurück", "Hinzufügen", and "Suchen". The main area is titled "Arbeit geleistet -- Detail" and contains a list of 14 labels, each followed by an empty text input field:

- ID:
- Referenzdatei:
- Referenzschlüssel:
- Techniker:
- Arbeitsstunden:
- Arbeitsdatum:
- Kontakt:
- Abteilung:
- Firma:
- Standort:
- Gerät:
- Modell:
- Gerätetyp:
- Lieferant:
- HB-Nummer:

At the bottom of the window, the status bar displays "Bereit" on the left and "Einfügen cmlabor.g [S]" on the right.

Abbildung 9-37: Suchformular für Datensätze für geleistete Arbeit

- 4 Führen Sie eine der folgenden Aktionen durch:
- Geben Sie die entsprechenden Suchkriterien ein und klicken Sie auf **Suchen** oder drücken Sie die **Eingabetaste**.
 - Lassen Sie alle Felder leer und klicken Sie auf **Suchen**, um eine *wahre* Suche (true) durchzuführen und eine Liste aller Detaildefinitions-Datensätze für geleistete Arbeit abzurufen.

Abbildung 9-38 zeigt den gewünschten Datensatz und eine QBE-Liste der Datensätze, in der der anzuzeigende oder zu bearbeitende Datensatz ausgewählt werden kann.

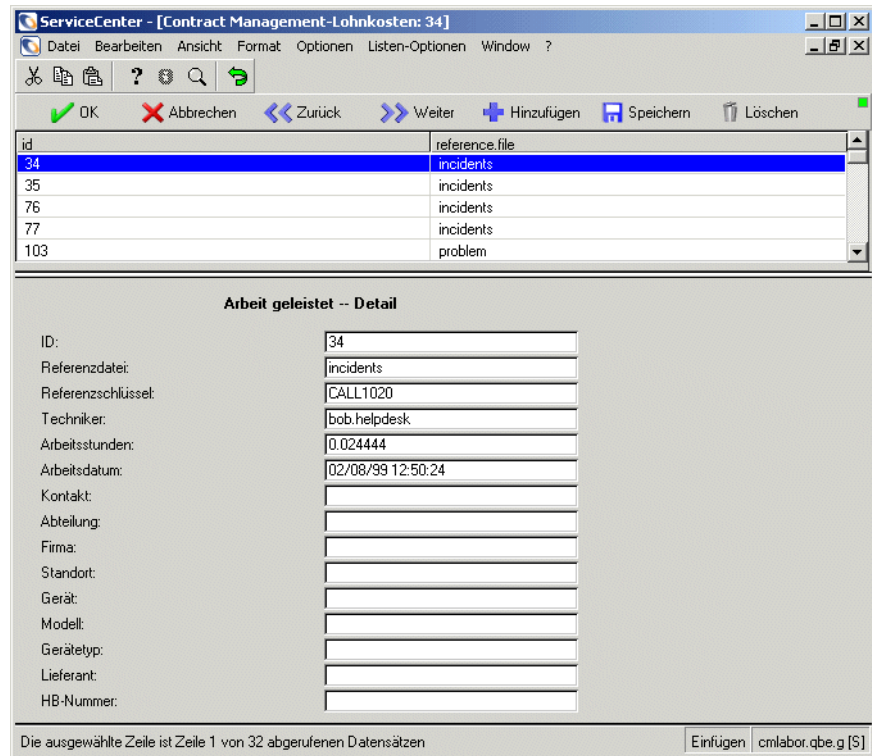


Abbildung 9-38: Detaildefinitions-Datensatz für geleistete Arbeit

- 5 Sie können auf diesem Formular Definitionen hinzufügen, bearbeiten oder löschen. In der folgenden Tabelle werden die Felder des Formulars **Detail Geleistete Arbeit** beschrieben.

Feld	Beschreibung
ID	Eindeutige Seriennummer für den Gerätetyp.
Referenzdatei	Datei mit Referenzen für die Daten, z. B. die Datei problem .
Referenzschlüssel	Ereignis, das eine Reaktion auslöst. Zum Beispiel eine Incident-Ticket-Nummer innerhalb der Problem-Datei.
Techniker	Techniker, dem der Service an dem Gerät oder primären Asset zugeordnet ist.

Feld	Beschreibung
Arbeitsstunden	Anzahl von Stunden, die an dem Gerät oder primären Asset gearbeitet wurde.
Arbeitsdatum	Datum, an dem am Gerät oder primären Asset gearbeitet wurde.
Kontakt	Person in der Datei contacts , der das Gerät oder primäre Asset zugeordnet ist.
Abteilung	Abteilung, der das Gerät oder primäre Asset zugeordnet ist.
Firma	Firma, der das Gerät oder primäre Asset zugeordnet ist.
Standort	Standort innerhalb der Firma, dem das Gerät oder primäre Asset zugeordnet ist.
Asset	Zu reparierendes Asset.
Modell	Modell des Geräts oder primären Assets.
Gerätetyp	Gerätetyp des Assets.
Lieferant	Service-Anbieter für die Komponente.
HB-Nummer	

Serviceverträge

ServiceCenter speichert Vertragsinformationen auf zwei Arten im Repository:

- Detailliertes Format, für automatische Analyse vorgesehen.
- Gesamter Vertrag in seiner Ursprungsform.

Serviceverträge sind die Hauptdatensätze für das Contract Management. Anhand der angezeigten Vertragsinformationen kann festgestellt werden, welche Services verwendet wurden und welche verbleiben. Sie können auf diesem Formular Verträge erstellen, bearbeiten oder löschen.

Zugreifen auf einen Vertrag

So greifen Sie auf einen vorhandenen Vertrag zu:

- 1 Klicken Sie im ServiceCenter-Startmenü auf **Service Level Management**. Das Menü **Service Level Management** wird angezeigt.
- 2 Klicken Sie auf das Register **Serviceverträge**.

3 Klicken Sie auf Serviceverträge.

Abbildung 9-39 zeigt das leere Suchformular für Serviceverträge.

Abbildung 9-39: Leeres Suchformular für Serviceverträge

- 4 Klicken Sie auf **Suchen** oder drücken Sie die **Eingabetaste**, um eine *wahre* (*true*) Suche durchzuführen und eine Liste aller aktuellen Vertragsdatensätze abzurufen. Eine Liste der Vertragsdatensätze wird angezeigt. Sie enthält im System gespeicherten Verträge.
- 5 Wählen Sie einen Datensatz zur Anzeige oder Bearbeitung aus, indem Sie auf den entsprechenden Namen im Feld **Vertrags-ID** doppelklicken.

Abbildung 9-40 zeigt die entsprechenden Daten im Vertragsformular.

Vertrags-ID	Referenzname	Anfangsdatum	Enddatum
15	General Support	01/01/99 00:00:00	01/01/04 00:00:00
17	GEN International	01/01/99 00:00:00	01/31/04 00:00:00
18	GENERICOM GEN	01/01/99 00:00:00	01/01/04 00:00:00
19	ACME INTERNATIONAL	01/01/99 00:00:00	01/01/04 00:00:00
20	ACME US	01/01/99 00:00:00	01/01/04 00:00:00

Vertrags-ID:

Referenzname:

Anfangsdatum:

Enddatum:

Dienstleistungsunternehmen:

Kostenstelle:

Technischer Kundenbetreuer:

Techn. Kundenbetr. Rufnr.:

Eskalationskontakt:

Eskalationsrufnummer:

Kundenunternehmen:

Kundenkontakt:

Arbeitszeitalender:

Alert wenn nicht aktualisiert innerhalb:

Anrufzeitbegrenzung:

Warnzeit-Alert:

Die ausgewählte Zeile ist Zeile 1 von 7 Datensätzen servicecontract.qbe.g [5]

Abbildung 9-40: Ergebnisse der Suche nach Serviceverträgen

Kopfzeilenfelder

Bei der **Vertrags-ID** handelt es sich um die Nummer, die das System als eindeutige ID für den Vertrag angibt.

Der **Referenzname** (*erforderlich*) ist eine alternative eindeutige ID. Meist ist das die Vertragsnummer der Firma des Kunden.

Register „Allgemeine Informationen“

In der folgenden Tabelle werden die Felder des Formulars **Allgemeine Informationen** beschrieben.

Feld	Beschreibung
Anfangsdatum	Datum, an dem die Vertragsservices beginnen.
Enddatum	Ablaufdatum des Vertrags.
Dienstleistungsunternehmen	Name des Kundenunternehmens. Der Name in diesem Feld bezieht sich auf den systemweiten Firmendatensatz in der ServiceCenter-Datei company .
Kostenstelle	Kostenstelle für den Vertrag.
Technischer Kundenbetreuer	Technischer Kundenbetreuer für den Vertrag.
Techn. Kundenbetr. Rufnr.	Telefonnummer des technischen Kundenbetreuers.
Eskalationskontakt	Person, die im Falle einer Eskalation des Vertrags zu kontaktieren ist.
Eskalationsrufnummer	Person, die im Falle einer Eskalation des Vertrags zu kontaktieren ist.
Kundenunternehmen	Name des Unternehmens, das den Servicevertrag unterzeichnet hat. Der Name in diesem Feld bezieht sich auf den systemweiten Firmendatensatz in der ServiceCenter-Datei company .
Kundenkontakt	Name der Kontaktperson im Kundenunternehmen, die Fragen zum Vertrag beantworten kann.
Arbeitszeitkalender	Für den Vertrag verwendeter Kalender (siehe ServiceCenter-Kalender).
Alert, wenn nicht akt. innerhalb	Für spätere Version.
Anrufszeitbegrenzung	Für spätere Version.
Warnzeit-Alert	Für spätere Version.

Register „Details“

In Abbildung 9-41 wird das Register Details dargestellt.

Feld	Wert
Budgetierter Betrag:	50000
Budgetierte Währung:	US Dollar
Basisbudgetbetrag:	50000
Basiswährung:	US Dollar
Ausgaben bis heute:	3391.194444
Datum Budget genehm.:	01/01/99 00:00:00
Vertragliche Incidents:	1000
Getätigte Incidents:	183
Vertragliche Anfragen:	2000
Getätigte Anfragen:	2

Abbildung 9-41: Register „Details“

In der folgenden Tabelle werden die Felder des Registers Details beschrieben.

Feld	Beschreibung
Budgetierter Betrag	Maximaler Geldbetrag, der für die im Vertrag definierten Services veranschlagt wurde.
Budgetierte Währung	Internationale Währung des budgetierten Betrags, z. B. Euro.
Basisbudgetbetrag	Budgetierter Betrag in der Basiswährung des Systems. Dieser Betrag wird automatisch berechnet.
Basiswährung	Basiswährung des Systems.
Ausgaben bis heute	Gesamtbetrag, der bis dato für den Vertragsservice angewendet wurde.
Datum Budget genehm.	Datum der Budgetgenehmigung. Im System basieren alle Währungsumrechnungen bezüglich dieses Vertrags auf diesem Datum.
Vertragliche Incidents	Gesamtzahl der Incidents, die für diesen Vertrag budgetiert wurden.
Getätigte Incidents	Gesamtzahl der Incidents, die bis dato im Rahmen dieses Vertrags geöffnet wurden.
Vertragliche Anfragen	Gesamtzahl der Anfragen, die für diesen Vertrag budgetiert wurden.
Getätigte Anfragen	Gesamtzahl der Anfragen, die bis dato im Rahmen dieses Vertrags geöffnet wurden.

Register „Regeln“

Durch die Auswahlmöglichkeiten im Register **Regeln** (siehe Abbildung 9-42) wird die Vorgehensweise eines Kundenservicetechnikers im Falle einer Überschreitung der Bedingungen eines Servicevertrags festgelegt.

Bedingung	Ignorieren	Benutzer warnen	Service ablehnen
Wenn ein Anrufer die Anzahl seiner erworbenen Anfragen überschreitet	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Wenn ein Anrufer die Anzahl seiner erworbenen Incidents überschreitet	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Wenn ein Anrufer die Anzahl seiner erworbenen Service-Überprüfungen überschreitet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Wenn ein Anrufer die Anzahl seiner erworbenen Sitebesuche überschreitet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Abbildung 9-42: Register „Regeln“

Wählen Sie eine der folgenden Optionen für den Fall aus, dass ein Anrufer die Anzahl seiner erworbenen Anfragen, Incidents, Service-Überprüfungen oder Standortbesuche überschreitet:

- Bei Auswahl von **Ignorieren** bearbeitet der Techniker Anfragen oder Incidents, die den Grenzwert für den Vertrag überschritten haben.
- Bei Auswahl von **Benutzer warnen** warnt der Techniker den Benutzer, wenn Anfragen oder Incidents den Grenzwert für den Vertrag überschreiten.
- Bei Auswahl von **Service ablehnen** lehnt der Techniker den Service für Anfragen oder Incidents, die den Grenzwert für diesen Vertrag überschreiten, ab.

Register „Benannte Benutzer“

Im Dialogfeld **Benannte Benutzer** geben Sie die Kundenkontaktnamen für den Vertrag ein, die berechtigt sind, den Service im Rahmen des Vertrags zu aktualisieren oder anzufordern. In diesem Register eingegebene Kontakte müssen im Kontaktdatensatz vorhanden sein. Abbildung 9-43 auf Seite 360 zeigt das Register **Benannte Benutzer**.

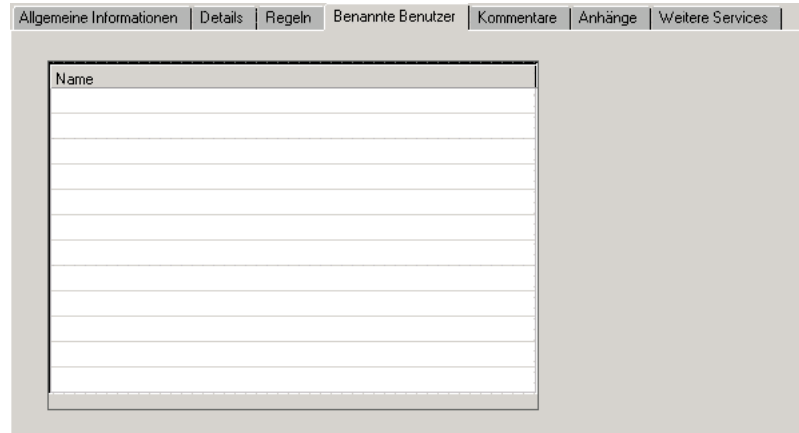


Abbildung 9-43: Register „Benannte Benutzer“

Register „Kommentare“

Im Register **Kommentare** (siehe Abbildung 9-44) können Hinweise, Warnungen oder besondere Bedingungen bezüglich des Vertrags eingegeben werden. Dieser Text wird an keiner anderen Stelle im System angezeigt.



Abbildung 9-44: Register „Kommentare“

Register „Anhänge“

Hängen Sie ein beliebiges Dokument bezüglich dieses Vertrags auf diesem Register an, einschließlich des Vertrages selbst. Contract Management erkennt eine Vielzahl von Dokumentformaten. Es gibt zwei Optionen zum Anhängen von Dokumenten an einen Servicevertrag:

- **Popup-Menü:** Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Register **Anhänge** und wählen Sie im Popup-Menü **Einfügen** aus.
- **Ziehen und ablegen:** Ziehen Sie Dokumente aus einem Dateiordner direkt auf das Register **Anhänge**.

In Abbildung 9-45 wird das Register **Anhänge** dargestellt.

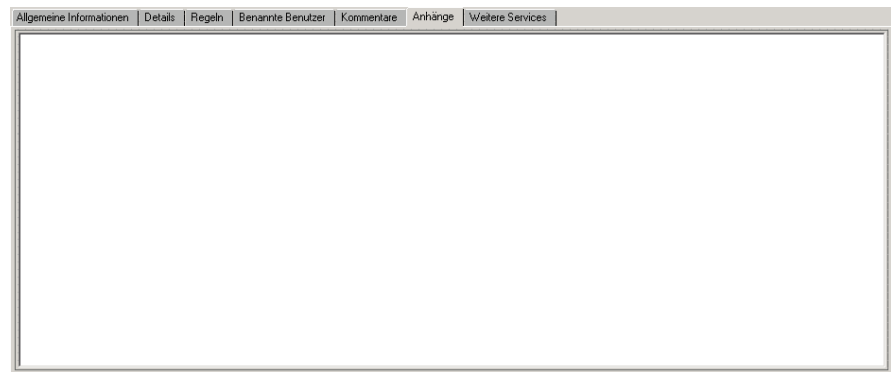


Abbildung 9-45: Register „Anhänge“

Weitere Informationen finden Sie im *ServiceCenter-Handbuch für Systemverwalter*.

Register „Weitere Services“

In Abbildung 9-46 wird das Register **Weitere Services** dargestellt.

Abbildung 9-46: Register „Weitere Services“

In der folgenden Tabelle werden die Felder des Registers **Weitere Services** beschrieben.

Feld	Beschreibung
Vertragliche Service-Überprüfungen	Geben Sie die Anzahl der Service-Überprüfungen ein, auf die der Kunde Anspruch hat.
Getätigte Service-Überprüf.	Anzahl der verbleibenden Service-Überprüfungen, auf die der Kunde Anspruch hat. Diese Zahl wird über den Incident-Datensatz automatisch aktualisiert.
Vertragliche Standortbesuche	Geben Sie die Anzahl der Standortbesuche ein, auf die der Kunde Anspruch hat.
Getätigte Standortbesuche	Anzahl der verbleibenden Standortbesuche, auf die der Kunde Anspruch hat. Diese Zahl wird über den Incident-Datensatz automatisch aktualisiert.

Erstellen eines Vertrags

So erstellen Sie einen neuen Vertrag in Contract Management:

- 1 Klicken Sie im ServiceCenter-Startmenü auf **Service Level Management**. Das Menü **Service Level Management** wird angezeigt.
- 2 Klicken Sie auf das Register **Serviceverträge**.
- 3 Klicken Sie auf **Serviceverträge**. Ein leeres Vertragsformular wird angezeigt.
- 4 Füllen Sie das Register mit den jeweiligen Daten aus.
- 5 Klicken Sie auf **Hinzufügen**, um den Datensatz zur Datei hinzuzufügen.



In der Statusleiste wird die folgende Meldung angezeigt: **Datensatz wurde der Datei servicecontract hinzugefügt.**

Bearbeiten eines Servicevertrags

So bearbeiten Sie einen Servicevertrag:

- 1 Klicken Sie im ServiceCenter-Startmenü auf **Service Level Management**. Das Menü **Service Level Management** wird angezeigt.
- 2 Klicken Sie auf das Register **Serviceverträge**.
- 3 Klicken Sie auf **Serviceverträge**. Ein leeres Suchformular für Serviceverträge wird angezeigt.

- 4 Führen Sie eine der folgenden Aktionen durch:
 - Geben Sie Suchkriterien ein. Klicken Sie auf **Suchen** oder drücken Sie die **Eingabetaste**.
 - Lassen Sie alle Felder unausgefüllt und klicken Sie auf **Suchen**, um eine *wahre (true)* Suche durchzuführen und eine Liste aller aktuellen Servicevertrags-Datensätze abzurufen. Wählen Sie einen Datensatz, der angezeigt und bearbeitet werden soll.
- 5 Bearbeiten Sie den Datensatz wie erforderlich.
- 6 Klicken Sie auf **Speichern**, um die Änderungen zu speichern. In der Statusleiste wird die folgende Meldung angezeigt: **Datensatz in der Datei servicecontract wurde aktualisiert**.
- 7 Klicken Sie auf **OK**, um die Datei **servicecontract** zu beenden.

Löschen eines Servicevertrags

So löschen Sie einen Servicevertrag:

- 1 Klicken Sie im ServiceCenter-Startmenü auf **Service Level Management**. Das Menü **Service Level Management** wird angezeigt.
- 2 Klicken Sie auf das Register **Serviceverträge**.
- 3 Klicken Sie auf **Serviceverträge**. Ein leeres Suchformular für Serviceverträge wird angezeigt.
- 4 Führen Sie eine der folgenden Aktionen durch:
 - Geben Sie einen Namen im Feld **Referenzname** ein oder klicken Sie zur Auswahl von Suchkriterien auf **Durchsuchen**.
 - Lassen Sie alle Felder unausgefüllt und klicken Sie auf **Suchen**, um eine *wahre (true)* Suche durchzuführen und eine Liste aller aktuellen Servicevertrags-Datensätze abzurufen. Wählen Sie einen Datensatz, der gelöscht werden soll.

Der gewünschte Datensatz wird angezeigt.
- 5 Klicken Sie auf **Löschen**. In einer Meldung werden Sie zur Bestätigung der Aktion aufgefordert.
- 6 Klicken Sie auf **Ja**, um den Vertragsdatensatz zu löschen. In der Statusleiste wird die folgende Meldung angezeigt: **Datensatz wurde aus der Datei servicecontract gelöscht**.
- 7 Klicken Sie auf **OK**, um die Datei **servicecontract** zu schließen.

Kostengrenzen

Ein *Kostengrenzen*-Datensatz ist eine in Positionen eingeteilte Abrechnung der für den Dienstleister entstandenen Ausgaben bei der Erbringung von Vertragsdienstleistungen. Kostengrenzen werden vom System erstellt, wenn Services geliefert werden. Damit werden automatisch die Ausgaben für jedes Teil bzw. jeden Service in der Vertragswährung berechnet. Abbildung 9-47 zeigt einen Kostengrenzen-Datensatz.

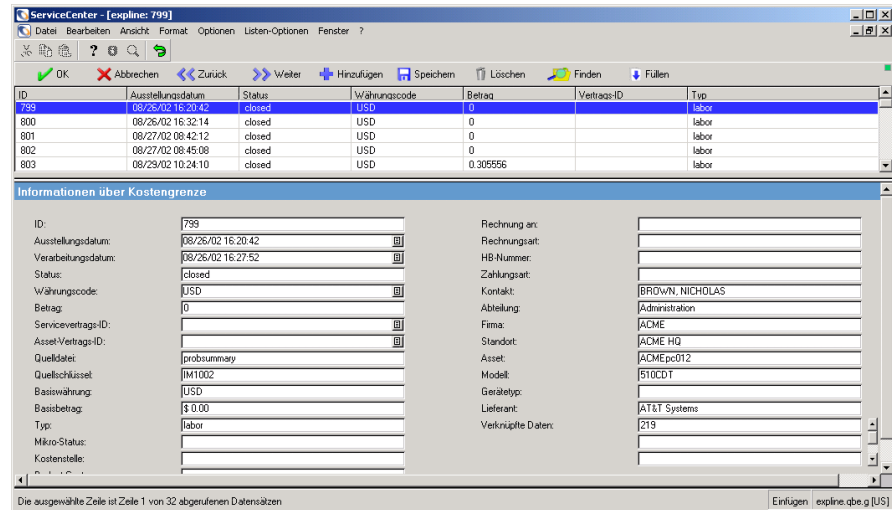


Abbildung 9-47: Kostengrenzen-Datensatz

In der folgenden Tabelle werden die Felder des Formulars **Informationen über Kostengrenze** beschrieben.

Feld	Beschreibung
ID	Eindeutige ID, die das System dem Kostengrenzen-Datensatz zuweist.
Ausstellungsdatum	Datum, an dem der Kostengrenzen-Datensatz erstellt wurde.
Verarbeitungsdatum	Datum, an dem der Kostengrenzen-Datensatz aktualisiert wurde.

Feld	Beschreibung
Status	Status der Wechselkursverarbeitung des Datensatzes. <ul style="list-style-type: none"> ■ Geschlossen – Gibt an, dass der Wechselkurs gesperrt und der Wert exakt berechnet wurde. ■ Bereit – Gibt an, dass der Datensatz auf die Verarbeitung wartet. ■ Anstehend – Gibt an, dass der Datensatz auf die Eingabe des Wechselkurses im System wartet.
Währungscode	Der Wert in diesem Feld legt den Währungscode für Contract Management fest. Währungsumrechnungen für alle Verträge in der Datenbank basieren auf dieser ID.
Betrag	Vom Dienstleister aufgewendeter Betrag in der Vertragswährung.
Servicevertrags-ID	Nummer, die das System als eindeutige ID dieses Vertrags angibt.
Asset-Vertrags-ID	Nummer, die das System als eindeutige ID dieses Vertrags angibt.
Quelldatei	Name der Datei, anhand derer der Ausgabentyp berechnet wird (z. B. Ausfall , Bearbeiter , Modell).
Quellschlüssel	Eindeutige ID des Datensatzes in der Datei, anhand derer die Kostengrenze erzeugt wurde. Beispiel: CALL1021 (Service Management) und IM10011 (Incident Management).
Basiswährung	Basiswährung für das ServiceCenter-System.
Basisbetrag	Der im Feld Betrag eingegebene Betrag in der Basiswährung.

Feld	Beschreibung
Typ	<p>Typ der betreffenden Ausgabe.</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Teile – Dient zur Berechnung der Kosten der für den Servicevertrag verwendeten Teile; das System durchsucht die Datei model. ■ Lohnkosten – Dient zur Berechnung der im Rahmen eines Vertrags aufgetretenen Lohnkosten; das System durchsucht die Datei operator nach dem Stundensatz des Technikers. ■ Ausfall – Dient zur Berechnung der durch Ausfälle entstandenen Kosten; das System durchsucht den SLA für das betreffende Gerät. ■ Bearbeitung – Dient zur Berechnung der Bearbeitungskosten einer Kundenanfrage; das System durchsucht den Anfragebericht von Service Management. ■ Sonstiges – Dieser Bereich kann vom Benutzer angepasst werden. Ein fortgeschrittenes Verfahren ist z. B. die Erstellung Ihres eigenen Ausgabentyps.
Mikro-Status	Wird für die Systemverarbeitung verwendet.
Kostenstelle	Kostenstelle für die Kostengrenze.
Budget Center	Das Budget Center (Profit-Center), dem die Kostengrenze zugeordnet ist.
Rechnung an	Eine Person oder Abteilung.
Rechnungsart	Gibt an, ob die Rechnung an eine Person oder Abteilung geht.
HB-Nummer	Hauptbuchnummer
Zahlungsart	Richtet sich nach der Kostenart. Für Vertragszahlungen werden beispielsweise die Zahlungsarten Aufkauf , Verlängerung und Kauf verwendet.
Kontakt	Person in der Datei contacts , die der Kostengrenze zugeordnet ist.
Abteilung	Abteilung, die der Kostengrenze zugeordnet ist.
Firma	Firma, die der Kostengrenze zugeordnet ist.
Standort	Standort in der Firma, der der Kostengrenze zugeordnet ist.
Asset	Asset, auf das sich die Kostengrenze bezieht.
Modell	Modell des Geräts oder primären Assets.
Gerätetyp	Gerätetyp des Assets.

Feld	Beschreibung
Lieferant	Service-Anbieter für die Komponente.
Verknüpfte Daten	Feld für Benutzeranmerkungen wie z. B. das betreffende Gerät.

Öffnen von Kostengrenzen-Datensätzen

So öffnen Sie einen Kostengrenzen-Datensatz:

- 1 Klicken Sie im ServiceCenter-Startmenü auf **Service Level Management**. Das Menü **Service Level Management** wird angezeigt.
- 2 Klicken Sie auf das Register **Serviceverträge**.
- 3 Klicken Sie im Menü **Serviceverträge** auf **Kostengrenzen**. Abbildung 9-48 zeigt einen leeren Kostengrenzen-Datensatz.

Abbildung 9-48: Suchformular für Kostengrenzen

- 4 Führen Sie eine der folgenden Aktionen durch:
 - Geben Sie Suchkriterien in einem Feld ein und klicken Sie auf **Suchen** oder drücken Sie die **Eingabetaste**.
 - Lassen Sie alle Felder unausgefüllt und klicken Sie auf **Suchen**, um eine *wahre (true)* Suche durchzuführen und eine Liste aller aktuellen Servicevertrags-Datensätze abzurufen. Wählen Sie einen Datensatz, der angezeigt werden soll.

In der QBE-Datensatzliste werden alle Kostengrenzen-Datensätze des System angezeigt.

Kostenbewertung

Immer, wenn ein Kundenunternehmen einem Kunden einen Service liefert, entstehen aus drei Quellen Realkosten:

- Die Kosten der Interaktion mit dem Kunden. Diese können als die von Technikern der ersten Ebene aufgebrauchte Zeit für die Bearbeitung der Kundenanfrage multipliziert mit dem Stundenlohn des Technikers ausgewertet werden.
- Die Lohnkosten der eigentlichen Lösung eines Incidents. Wenn einer oder mehrere Techniker einen Incident bearbeitet/bearbeiten, wird seine/ihre Zeit mit dem Stundenlohn multipliziert, um die Kosten zu bestimmen.
- Die Kosten von Teilen, die bei der Reparatur verwendet wurden.

Bearbeitungszeit

Die Zeit, die zum Empfang und zur Bearbeitung einer Anfrage aufgewendet wird, kostet einen Dienstleister Geld. Ein zehnminütiges Telefongespräch mit dem Kunden, egal wie unwichtig, stellt eine Ausgabe dar, die dem Kunden in Rechnung gestellt werden sollte. Eine große Zahl dieser kurzen Gespräche nimmt beträchtliche Ressourcen des Dienstleisters in Anspruch.

Contract Management ist mit dem Service Management-Modul von ServiceCenter integriert. Wenn Anfragen eingehen, bestimmt das Service Management-Modul automatisch die Zeit, die für die Bearbeitung der Anfragen aufgebracht wurde. In Service Management beginnt die Berechnung der Bearbeitungszeit mit dem Öffnungszeitpunkt eines Anfrageberichts und endet zu dem Zeitpunkt, zu dem der Helpdesk-Techniker die Anfrage schließt. Diese Bearbeitungszeiten werden dann mit dem Rechnungssatz des bearbeitenden Technikers multipliziert und als Kostengrenzen für den relevanten Servicevertrag erfasst.

Arbeitszeit

Wenn ein Incident-Ticket oder eine Änderungsanforderung verwaltet wird, ist oft mehr als eine Person an der Bearbeitung beteiligt. Ein bestimmter Techniker arbeitet z. B. mehr als einmal über mehrere Tage oder Wochen hinweg an der Anfrage. Contract Management ist mit den ServiceCenter-Modulen Incident Management, Change Management und Request Management integriert, damit Techniker die Stunden erfassen können, die sie für die Bearbeitung einer Änderungsanforderung, eines Incident-Tickets oder eines Request Management-Kostenvoranschlags aufwenden.

Während die Techniker ihre Arbeitszeit auf dem Incident-Ticket, Posten oder der Änderungsanforderung aufzeichnen, übersetzt das System diese Informationen automatisch in Kostengrenzen, die wieder mit Incident, Request und Change Management verbunden sind.

Abbildung 9-49 zeigt das Register Teile und Lohnkosten für einen Kostengrenzen-Datensatz.

The screenshot displays two windows from the ServiceCenter application. The top window, titled 'ServiceCenter - [Incident-Nummer IM1076 aktualisieren]', shows a list of incidents. The bottom window, titled 'ServiceCenter - [Change C2 - Prompt]', shows the details for change request C2, including a table of change requests and a section for 'Teile und Lohnkosten' (Parts and Labor Costs).

Nummer	Kategorie	Priorität	Phase	Asset	Start	Ende	Titel
C14	RFC - Advanc	3	2.plan		05/09/02 0	05/10/0	02/21/02 23:24:19 (FALCON)
C15	RFC	3	Assessment	AdamPC	06/17/02 0	06/17/0	Replace sound card on demo machine.
C16	MAC	4	Approval		05/13/02 0	05/15/0	Add a new printer to the network.
C2	Application	2	Design		05/01/02 0	05/02/0	Duplicate records exist in the database.
C3	Hardware	4	HW Spec		04/12/02 1	04/12/0	Install new pc

Below the table, the 'Teile und Lohnkosten' section is visible, showing a table with columns for Datum, Techniker, Arbeitsstunden, and Servicevertrag. The table is currently empty.

Abbildung 9-49: Register „Teile und Lohnkosten“

Teile

Contract Management ist mit den ServiceCenter-Modulen Incident Management, Request Management und Change Management integriert, damit Techniker alle zur Lösung eines Problems verwendeten Teile erfassen können. Bei der Aufzeichnung dieser Teile unternimmt ServiceCenter folgendes:

- Kostengrenzen zum relevanten Vertrag werden erstellt.
- Die vorrätigen Mengen dieser Teile werden entsprechend angepasst.

Das System verfolgt automatisch die Anzahl der vorrätigen Teile und gibt über Request Management Ersatzteilbestellungen auf, wenn die Lagermengen unter einen vom Benutzer einstellbaren Schwellenwert fallen.

Einteilen von Kosten in Positionen

Mit Contract Management können Sie die Kosten der Lösung eines bestimmten Incidents in Positionen einteilen. Detaillierte Kostendaten helfen dem Benutzer, informierte Entscheidungen zu treffen, indem u. a. folgende Fragen beantwortet werden:

- Welche Art von Incidents sind am teuersten zu beheben?
- Welcher Prozentsatz Ihrer Kosten entfällt auf Teile?
- Welcher Prozentsatz Ihrer Kosten entfällt auf Lohnkosten?

So zeigen Sie eine Kostentabelle und einen Kostengrenzen-Datensatz an:

- 1 Öffnen Sie ein vorhandenes Incident-Ticket.
- 2 Wählen Sie **Optionen > Kosten zeigen** aus. Abbildung 9-50 zeigt eine Kostentabelle für das Incident-Ticket.

Typ:	Kosten:
Teile	\$ 0
Arbeitszeit	\$ 0
Ausfall	\$ 0
Sonstiges	\$ 0
Anfragen-Bearbeitung	\$ 21.722222

Abbildung 9-50: Mit einem Incident verbundene Kosten

- 3 Klicken Sie auf eine Schaltfläche (Teile, Arbeitszeit usw.) rechts neben der Tabelle, um die Kostengrenzen-Datensätze anzuzeigen, die mit diesem Incident verknüpft sind. Klicken Sie beispielsweise auf **Bearbeitung**, um das in Abbildung 9-51 dargestellte Fenster anzuzeigen.

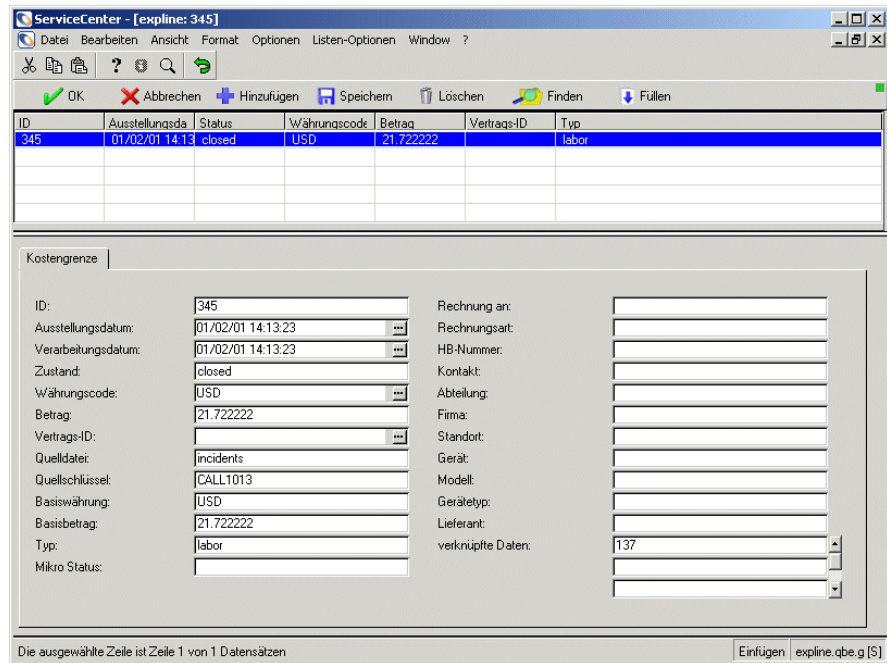


Abbildung 9-51: Kostengrenzen-Datensatz für Bearbeitung

Anspruchsüberprüfung

Wenn ein Kunde ein Kundenunternehmen kontaktiert und einen Service anfordert, muss bestimmt werden, ob dieser Benutzer für weiteren Service berechtigt ist. Wenn der Kontakt fünf Anfragen bietet und der Benutzer dieses Limit bereits erreicht hat, kann der Service abgelehnt werden.

Weil sich Formulierung und Regeln von Vertrag zu Vertrag unterscheiden, ist der Prozess der Bestimmung, welcher Vertrag zu einem bestimmten Zeitpunkt gilt, komplex und schwer zu verallgemeinern. Contract Management löst dieses Problem mit einer ausgefeilten Regelverarbeitungs-Komponente, mit der Kunden ihre eigenen Assistenten-Skripts schreiben können. Das Skript führt Techniker durch eine spezifische Reihe von Fragen und Antworten, bevor schließlich die Vertragsinformationen eines bestimmten Anfragers festgelegt werden. Diese Regel-Komponente ist mit den ServiceCenter-Modulen Incident und Service Management verknüpft.

Das Ziel jeder Anspruchsbestimmungssequenz besteht in der Identifizierung eines Vertrags und eines SLA, die für die aktuelle Situation gelten. Wenn diese Informationen gefunden wurden, überprüft das System automatisch, ob der Bezugsvertrag Service derzeit zulässt. Hat der Benutzer das Anfrage-Budget überschritten? Wurde die vertraglich vereinbarte Anzahl von Incidents verwendet? All dies kann automatisch überprüft werden.

Diese Informationen werden dann mit dem Incident-Ticket, Anfragebericht oder dem Änderungsanforderungs-Dokument verknüpft. Das Contract Management-Modul kann die Servicedaten dann für andere Zwecke verwenden.

Berechtigungsdatensatz

Der Berechtigungsdatensatz verbindet ein Gerät mit einem SLA und einem Vertrag. ServiceCenter überprüft automatisch den Berechtigungsdatensatz, wenn eine Anfrage geöffnet wird, um zu bestimmen, ob das eingegebene Gerät serviceberechtigt ist.

So greifen Sie auf einen Berechtigungsdatensatz zu:

- 1** Klicken Sie im ServiceCenter-Startmenü auf **Service Level Management**. Das Menü **Service Level Management** wird angezeigt.
- 2** Klicken Sie auf das Register **Serviceverträge**.
- 3** Klicken Sie im angezeigten Menü auf **Anspruchszuordnung**. Ein leerer Anspruchsdatensatz wird angezeigt.

- 4 Führen Sie eine der folgenden Aktionen durch:
- Geben Sie Suchkriterien in einem Feld ein oder wählen Sie in den Dropdown-Listen Werte aus.
 - Lassen Sie alle Felder unausgefüllt und klicken Sie auf **Suchen** oder drücken Sie die **Eingabetaste**, um eine *wahre (true)* Suche durchzuführen und eine Liste aller aktuellen Anspruchszuordnungs-Datensätze abzurufen.

Abbildung 9-52 zeigt einen Anspruchsdatensatz, der in der QBE-Datensatzliste ausgewählt wurde.

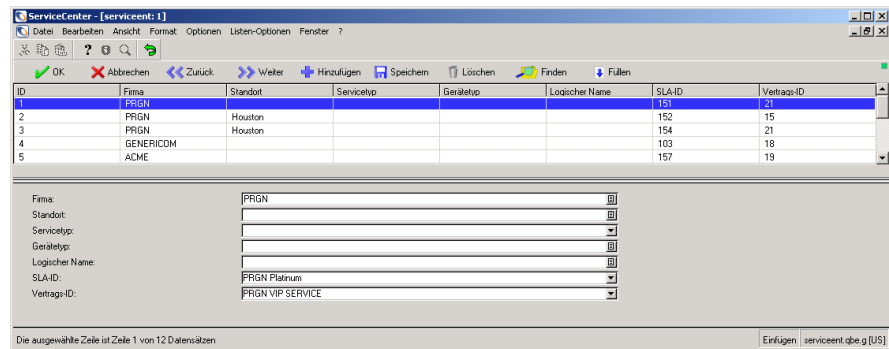


Abbildung 9-52: Anspruchsdatensatz

In der folgenden Tabelle werden die Felder des Anspruchsdatensatzes beschrieben.

Feld	Beschreibung
ID	Das System weist jedem Anspruchsdatensatz bei dessen Erstellung automatisch eine ID-Nummer zu.
Firma	Wählen Sie in der Dropdown-Liste den Namen der Firma aus, die den Service erhält.
Standort	Klicken Sie auf Durchsuchen , um den Standort (aus der Datei location) für die im vorherigen Feld ausgewählte Firma anzugeben.

Feld	Beschreibung
ServiceTyp	Wählen Sie den im Vertrag angegebenen ServiceTyp aus (Service Management- und Incident Management-Kategorie).
Gerätetyp	Der generische Name des durch den Servicevertrag abgedeckten Gerätetyps, z. B. pc.
Logischer Name	Der eindeutige Name des durch den Servicevertrag abgedeckten Gerätetyps, z. B. pc002.
SLA-ID	Wählen Sie den SLA aus, der für die im Rahmen dieses Vertrags geleisteten Services gilt.
Vertrags-ID	Wählen Sie die eindeutige ID des Vertrags in der Dropdown-Liste aus. Dieser Wert entspricht der Vertrags-ID im Vertrags-Datensatz.

Anzeigen des Vertragsüberlaufs

Die Optionen im Menü **Serviceverträge** ermöglichen die Anzeige von Verträgen, die bestimmte Grenzen erreicht haben. Das System führt die Verträge, die jeden der unten definierten Suchparameter erfüllen, in einem Standard-Vertrags-Datensatz auf. In diesem Modus können Sie Verträge hinzufügen, bearbeiten oder löschen. In der folgenden Tabelle werden die Arten des Vertragsüberlaufs beschrieben.

Option	Beschreibung
Abgelaufene Verträge	Zeigt alle Verträge im System an, deren Zeitbegrenzung für Service erreicht ist.
Verträge mit überschrittenem Budget	Zeigt alle Verträge im System an, deren Budget überschritten wurde, unabhängig davon, wofür das Geld aufgewendet wurde (Anfragen oder Incidents).
Incidents überschritten	Zeigt alle Verträge im System an, deren Limit für die Incident-Zuordnung überschritten ist.
Anfragen überschritten	Zeigt alle Verträge im System an, deren Limit für die Anfragenzuordnung überschritten ist.

Abbildung 9-53 auf Seite 375 zeigt den Datensatz eines Vertragsüberlaufs an.

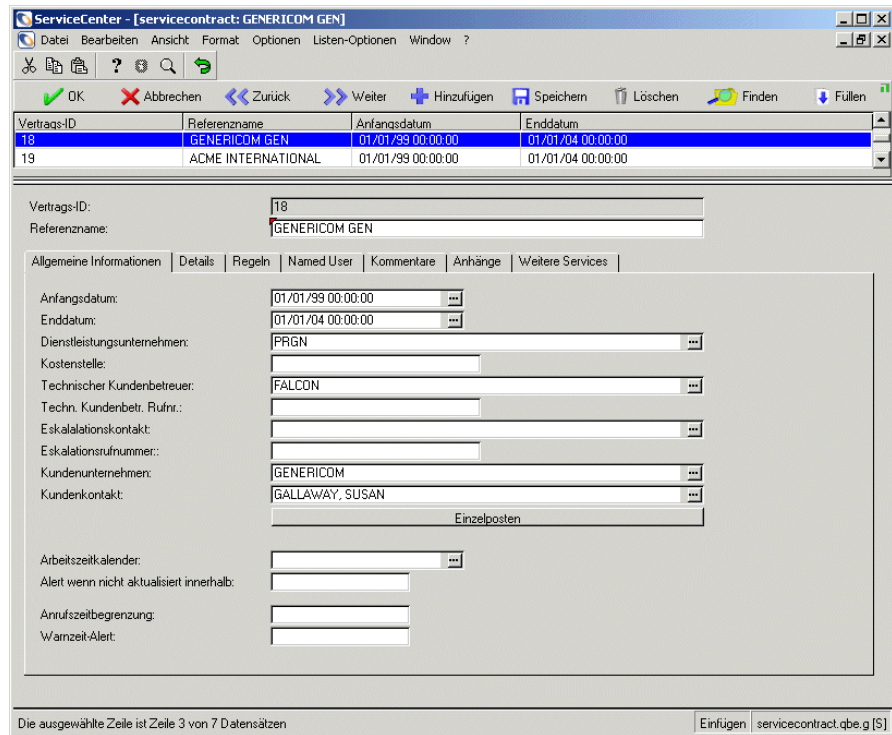


Abbildung 9-53: Datensatz für einen Vertrag mit überschrittenem Budget

Vertrags-Assistent

Verschiedenen Geräten oder Objekten können verschiedene Verträge zugewiesen sein, selbst vom gleichen Dienstleister. Das Contract Management-Modul enthält einen *Vertrags-Assistenten*, der eine neue Anfrage dem richtigen Vertrag und SLA zuordnet. Der Vertrags-Assistent gibt Werte in den SLA- und Vertragsfeldern des Anfrageberichts ein und stellt eine Verknüpfung zu einem bestimmten Vertrag her. Jeder dem Kunden als Ergebnis dieser Anfrage gelieferte Service wird automatisch berechnet und dem richtigen Vertrag in Rechnung gestellt. Dieses Tool verbessert die Präzision des Buchungsprozesses außerordentlich.

So verwenden Sie den Vertrags-Assistenten:

- 1 Klicken Sie im ServiceCenter-Startmenü auf **Service Management**. Das Menü **Service Management** wird angezeigt.
- 2 Klicken Sie auf **Neue Incidents aufnehmen**. Ein neues Anfragerichtsformular wird geöffnet.
- 3 Wählen Sie **Optionen > Servicevertrag abrufen** aus (siehe Abbildung 9-54).

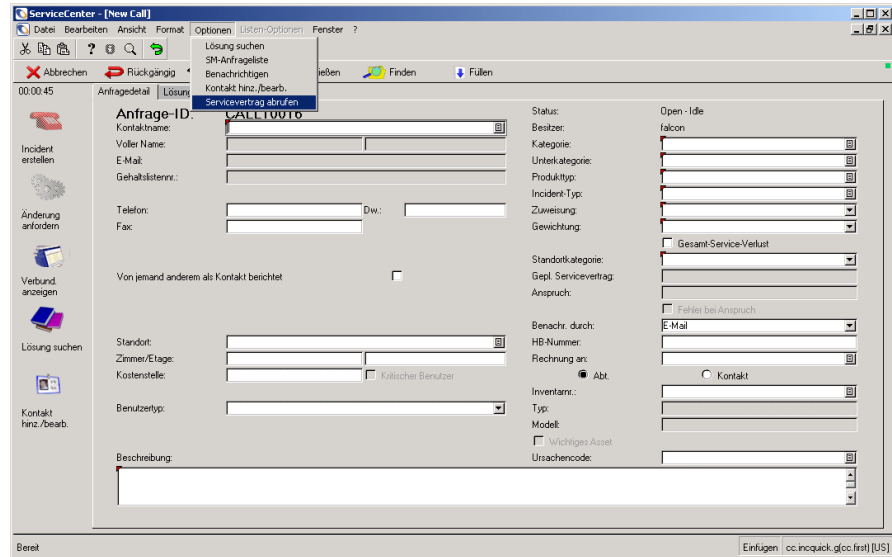


Abbildung 9-54: Neuer Anfragericht

- 4 Abbildung 9-55 zeigt die erste Eingabeaufforderung des Vertrags-Assistenten.



Abbildung 9-55: Auswählen einer Firma

- 5 Führen Sie eine der folgenden Aktionen durch:
 - Wählen Sie ein Kundenunternehmen auf der Dropdown-Liste im Feld **Firma** aus.
 - Klicken Sie auf **Zurück** oder **Weiter**, um den Vertrags-Assistenten zu beenden.



Wählen Sie im Feld **Firma** einen Firmennamen auf der Dropdown-Liste aus.

- 6 Klicken Sie auf **Weiter**, um zur Standort-Eingabeaufforderung zu gelangen, oder klicken Sie auf **Zurück**, um die vorherige Eingabeaufforderung angezeigt zu bekommen.

Hinweis: Sie können jederzeit auf **Zurück** klicken, um zur vorherigen Eingabeaufforderung zurückzukehren.
- 7 Wählen Sie die Kundenstandort auf der Dropdown-Liste im Feld **Standort** aus.
- 8 Klicken Sie auf **Weiter**, um zur Service-Typ-Eingabeaufforderung zu gelangen, oder klicken Sie auf **Zurück**, um die vorherige Eingabeaufforderung wieder angezeigt zu bekommen.
- 9 Wählen Sie den erforderlichen Service-Typ auf der Dropdown-Liste im Feld **Service-Typ** aus.
- 10 Klicken Sie auf **Weiter**, um zur Gerätetyp-Eingabeaufforderung zu gelangen, oder klicken Sie auf **Zurück**, um die vorherige Eingabeaufforderung wieder angezeigt zu bekommen.
- 11 Wählen Sie den betroffenen Gerätetyp auf der Dropdown-Liste im Feld **Gerätetyp** aus.
- 12 Klicken Sie auf **Weiter**, um zur Eingabeaufforderung über das spezifische Gerät zu gelangen, oder klicken Sie auf **Zurück**, um die vorherige Eingabeaufforderung wieder angezeigt zu bekommen.
- 13 Wählen Sie das jeweils betroffene Gerät auf der Dropdown-Liste im Feld **Logischer Name** aus.
- 14 Klicken Sie auf **Weiter**, um zum Anfragebericht zu gelangen, oder klicken Sie auf **Zurück**, um die vorherige Eingabeaufforderung wieder angezeigt zu bekommen.

Abbildung 9-56 zeigt den Anfragebericht wird mit den jeweiligen Vertrags- und SLA-Daten, da das Feld **Geplanter SLA** jetzt die entsprechenden Vertrags- und SLA-Daten enthält.

The screenshot shows the 'ServiceCenter - [New Call]' window. The main form area is divided into several sections:

- Header:** 'Anfragen-ID: CALL10022'
- Contact Information:**
 - Kontaktname: [Field]
 - Voller Name: [Field]
 - E-Mail: [Field]
 - Gehaltslistennr.: [Field]
 - Firmenstr./Abt.: [Field]
 - Telefon: [Field] Dw.: [Field]
 - Fax: [Field]
- Location and User:**
 - Von jemand anderem als Kontakt berichtet:
 - Standort: [Field]
 - Zimmer/Etage: [Field]
 - Kostenstelle: [Field] Kälischer Benutzer
 - Benutzertyp: [Field]
 - Firma: [Field]
- Service and SLA Data:**
 - Status: Open - Idle
 - Besitzer: falcon
 - Kategorie: [Field]
 - Unterkategorie: [Field]
 - Produkttyp: [Field]
 - Anfragetyp: [Field]
 - Zuordnung: [Field]
 - Gewichtung: [Field]
 - Geplanter Servicevertrag: Master Origin Origin 1 Severity 3
 - Anspruch: Fehler bei Anspruch
 - Benachrichtigen durch: [Field]
 - HB-Nummer: [Field]
 - Rechnung an: Abt. Kontakt
 - AssetID: [Field]
 - Typ: [Field]
 - Modell: [Field]
 - Wichtiges Asset
 - Ursachencode: [Field]
- Description:**
 - Beschreibung: [Text Area]
 - Sie haben sich für Firma PRGN entschieden.

The interface includes a menu bar (Datei, Bearbeiten, Ansicht, Format, Optionen, Listen-Optionen, Fenster, ?), a toolbar with icons for Abbrechen, Rückgängig, Schnell öffnen, Schließen, Finden, and Füllen, and a left sidebar with icons for Anfrage erstellen, Änderung anfordern, Verbund zeigen, Lösung suchen, and Kontakt hinz./bearb. The status bar at the bottom shows 'Bereit' and 'Einfügen | cc.inoquick.g [5]'.

Abbildung 9-56: Neuer Anfragebericht

10 Change Management

KAPITEL

Über das ServiceCenter-Modul Change Management werden Änderungen in Ihrer Infrastruktur angefordert und genehmigt. Änderungen wirken sich im Gegensatz zu Service-Anforderungen auf gemeinsam genutzte Ausrüstung oder mehrere Benutzer aus. Change Management automatisiert den Genehmigungsprozess, sodass ständige Mitteilungen, E-Mails und Anrufe entfallen. Innerhalb dieses Vorgangs müssen Genehmiger aber jede Änderung manuell genehmigen. In diesem Kapitel wird die Verwaltung des ServiceCenter-Moduls Change Management beschrieben. Weitere Informationen finden Sie im *ServiceCenter Benutzerhandbuch*.

In diesem Kapitel finden Sie Informationen zu den folgenden Themen:

- *Beziehung zu Service Management* auf Seite 380
- *Komponenten einer Änderung* auf Seite 382
- *Workflow* auf Seite 383
- *Sicherheit und Zugriffskontrolle* auf Seite 387
- *Verwenden von Change Management* auf Seite 389
- *Verwalten von Kategorien und Phasen* auf Seite 408
- *Änderungs- und Aufgabenphasen* auf Seite 425
- *Änderungs-Datensätze* auf Seite 455
- *Aufgaben* auf Seite 471
- *Genehmigungen* auf Seite 482
- *Risikoberechnung* auf Seite 494
- *Ereignisse, Alerts und Meldungen* auf Seite 498

Beziehung zu Service Management

Service Management verfügt über ein Beziehungsmodell, bei dem verschiedene Methoden zum Steuern der Beziehungen zwischen den Datensätzen in ServiceCenter festgelegt werden. Weitere Informationen finden Sie unter *Service Management Datensatz-Beziehungsmodelle* auf Seite 51.

Glossar

In der folgenden Tabelle werden die in Change Management verwendeten Begriffe aufgeführt.

Begriff	Definition
Alerts	Eine Reihe von Kontrollpunkten für eine Änderung oder Aufgabe, um sicherzustellen, dass notwendige Arbeitsaktivitäten im festgelegten Zeitrahmen stattfinden.
Änderungen	Änderungen sind Datensätze, mit denen eine Änderung eingereicht wird. Jede Änderung hat einen Lebenszyklus, der Genehmigungen, Warnungen (Alerts), Aufgaben, Phasen und einen Abschluss umfasst. Änderungen werden nach Kategorien unterschieden.
Änderungsbesitzer	Erteilt technische Genehmigung zum Fortfahren mit nächster Phase.
Änderungsnr.	Eindeutige ID, die beim Einreichen einer Änderung zugewiesen wird.
Änderungssponsoren	Autorisiert Änderung aus Geschäftsperspektive des Kunden heraus. Wenn ein Änderungssponsor keinen Zugang zu ServiceCenter hat, müssen Änderungsverwalter sicherstellen, dass eine Genehmigung vom Änderungssponsor eingeholt wird. Die Änderungsverwalter müssen die Änderungsanforderung für den Änderungssponsor im ServiceCenter-System genehmigen.

Begriff	Definition
Aufgabe	<p>Arbeitsprozesse, die zur Durchführung der Änderung notwendig sind und die mit der Änderung zusammenhängen. Die Aufgaben zum Ersetzen einer Festplatte mit einem größeren Modell umfassen z. B.: Bestellung der neuen Festplatte, Backup-Sicherung der alten Festplatte und Einbau der neuen Festplatte.</p> <p>Aufgaben müssen einer Änderung zugehören. Anfangs- und Enddaten der Aufgabe (falls angegeben) müssen innerhalb der Anfangs- und Enddaten der übergeordneten Änderung oder Aufgabe fallen. Aufgaben selbst können in Phasen unterteilt werden, falls diese Unterscheidungsebene notwendig ist. Aufgaben werden durch Kategorien klassifiziert.</p>
Aufgabennummer	Die einer Aufgabe zugewiesene eindeutige ID.
Ereignis	Das Auftreten einer bestimmten feststellbaren Aktion oder Bedingung, z. B. das Öffnen einer Änderungsanforderung oder Aufgabe, einer Genehmigung, Aktualisierung usw.
Genehmigungen	Eine Liste der Gruppen oder Bearbeiter, die die Übernahme des mit der Implementierung einer Änderung oder Aufgabe verbundenen Risikos, der Kosten usw. bestätigen. Nach Einrichtung der Genehmigungsanforderung geben Genehmigungen den Kontrollstellen die Möglichkeit, die Arbeit zu stoppen und zu steuern, wann bestimmte Arbeitsaktivitäten fortgesetzt werden können. Genehmiger genehmigen Änderungen manuell vor der Zuordnung von Aufgaben.
Genehmigungssequenz	Reihenfolge, in der Genehmigungsanforderungen aktiviert werden. Der Prozess stellt zunächst die niedrigsten Sequenznummern für die Genehmigungsaktivität zur Verfügung. Wenn diese genehmigt wurden, wird die nächsthöhere Nummer verfügbar. Gruppen mit der gleichen Sequenznummer können in jeder beliebigen Reihenfolge genehmigen.
Gruppe	Ein oder mehrere Bearbeiter, denen ein gemeinsamer Verantwortungsbereich zugewiesen wird. Meist gibt jede Gruppe einen Geschäfts- oder Technikbereich (oder eine Abteilung) wieder.
Initiator	Person, die den Vorgang einer Änderungsanforderung startet.

Begriff	Definition
Kategorie	Die logische Hauptklassifizierung von Änderungsanforderungen und Aufgaben. Von der Kategorie hängen die Daten ab, die für eine bestimmte Änderung oder Aufgabe gesammelt werden sollen. ServiceCenter enthält eine Reihe von vorgegebenen Kategorien, und Administratoren können weitere Kategorien erstellen.
Phase	Verwaltungsschritt innerhalb der Änderung oder Aufgabe, der zum Abschließen der Arbeit notwendig ist. Durch eine Phase wird festgelegt, wie Formulare den Benutzern angezeigt werden, sowie die Genehmigungsanforderungen und die Intervalls, zu denen Alerts gesendet werden. Phasen sind aufeinanderfolgende, wiederholbare Schritte, die für eine Änderungskategorie charakteristisch sind. Sie können eine Phase genehmigen oder schließen. Wenn Sie eine Aktion zu einer Phase ergreifen, können Sie zur nächsten Phase übergehen. Wenn eine Aufgabe oder Änderung keine weiteren Phasen aufweist, kann die Aufgabe oder Änderung geschlossen werden.
Profil	Sicherheitsdatensatz, der definiert, welche Optionen und Berechtigungen dem Bearbeiter oder der Gruppe, der/die das Profil verwendet, zur Verfügung stehen.
Projizierte Daten	Daten, die aus Feldern in einem Modelldatensatz in identisch benannte Felder im neu geöffneten Anforderungsdatsatz (Quelle) kopiert werden.

Komponenten einer Änderung

Der Änderungsprozess ermöglicht die Erledigung notwendiger Arbeit. Verbesserungen und Wartung werden durch Anforderungen initiiert, die von Benutzern und Managern im gesamten System erstellt werden. Anforderungen werden auf folgende Art und Weise implementiert:

- Ein Techniker erstellt einen *Änderungsdatsatz* und weist dem Datensatz eine *Änderungskategorie* zu. Die Kategorie ist eine Klassifizierung der angeforderten Änderung (z. B. Hardware).
- ServiceCenter weist der Änderung anhand der vom Techniker gewählten Kategorie eine vordefinierte *Änderungsphase* zu. Die ausgewählte Phase bestimmt z. B., welche Formulare angezeigt werden, wie die Anforderung überprüft wird und welche allgemeinen Optionen während der Phase verfügbar sind.

- Falls die anfängliche Änderungsphase dies erfordert, müssen *Genehmigungen* erteilt werden, bevor die Phase abgeschlossen werden kann.
- Wird eine Phase abgeschlossen, geht das System automatisch in einer vordefinierten Sequenz zur nächsten Phase über, wenn die Änderung mehrere Phasen umfasst.
- Falls eine Änderungsphase die Durchführung mehrerer Schritte erfordert, müssen möglicherweise eine oder mehrere *Aufgaben* erstellt werden.
- Bei der Erstellung einer Aufgabe werden Sie vom System zur Angabe einer *Aufgabenkategorie* aufgefordert.
- Der Aufgabe wird für die gewählte Kategorie eine vordefinierte *Aufgabenphase* zugewiesen.
- Wird eine Aufgabenphase abgeschlossen, geht das System in einer vordefinierten Sequenz automatisch zur nächsten Phase über. Alle Aufgabenphasen müssen abgeschlossen sein, bevor die Änderungsanforderung zur nächsten Änderungsphase vorrücken kann.

Hinweis: Obwohl es möglich ist, lange Aufgabenphasen-Sequenzen zu erstellen, ist diese Detailtiefe selten notwendig, um ein Änderungsprojekt durchzuführen. Es reicht meist aus, eine Änderungsphase mit einer Aufgabenphase pro Aufgabe zu erledigen.

Workflow

Über Change Management können Benutzer rasch und einfach Änderungen an Software- oder Hardwarekomponenten, Netzwerkverbindungen oder Einrichtungen anfordern. ServiceCenter führt Sie durch den Prozess, indem das System nach den notwendigen Informationen fragt und Informationen über das Füllverfahren einfügt. Abbildung 10-1 auf Seite 385 zeigt ein Flussdiagramm des Änderungsprozesses. Im Beispiel wird eine neue Serverfestplatte angefordert.

Hinweis: Der Workflow kann durch Bearbeitung der ServiceCenter-Skripts für die Anforderungen in Ihrem Unternehmen modifiziert werden.

Zum Start des Änderungsverfahrens müssen Sie zunächst eine *Änderungsanforderung* einreichen. Das ähnelt dem Öffnen eines Incident-Tickets.

Zum Beispiel: Sie sind für den Support einer Anwendung verantwortlich, die auf einem Server ausgeführt wird. Sie stellen fest, dass die Festplatte Ihres Anwendungsservers nicht groß genug ist, um das erwartete Wachstum zu unterstützen.

So reichen Sie eine Änderung ein:

- 1 Sie *öffnen* eine Änderung in Change Management. Durch Einreichen (Öffnen) einer Änderung sind Sie der *Anforderer*. In diesem Beispiel würden Sie eine größere Festplatte anfordern.
- 2 Nachdem Sie die Änderung eingereicht haben, werden *Genehmigungsgruppen* benachrichtigt. In diesem Beispiel geht die Änderung an Ihren Manager.
- 3 Ihr Manager *überprüft* die Änderung.
- 4 Bezüglich der Änderung wird eine *Entscheidung* getroffen. Ihr Manager kann folgende Entscheidung treffen:
 - a Er kann die Änderung *genehmigen*. In diesem Fall wird der Prozess mit Schritt 5 fortgesetzt.
 - b Er kann die Änderung *ablehnen*. Sie werden dann entsprechend benachrichtigt (Schritt 9).
- 5 Nun beginnt die nächste Änderungsphase mit der Benachrichtigung der Mitarbeiter, die die Änderung vornehmen können. In diesem Beispiel wird die *IT-Abteilung* über die Änderung informiert.
- 6 In dieser Phase wird eine Aufgabe erstellt. In diesem Beispiel teilt der IT-Manager einem entsprechend qualifizierten *Techniker* die Änderung mit.
- 7 Die eigentliche Arbeit zur Durchführung der Änderung wird zu einer Aufgabenphase. Der Techniker installiert die Festplatte.
- 8 Der Techniker schließt die Aufgabenphase.
- 9 Sie werden als Anforderer benachrichtigt.
- 10 Die Änderungsphase wird geschlossen.

Hinweis: Das Öffnen und Genehmigen von Änderungen wird weiter hinten in diesem Kapitel erörtert.

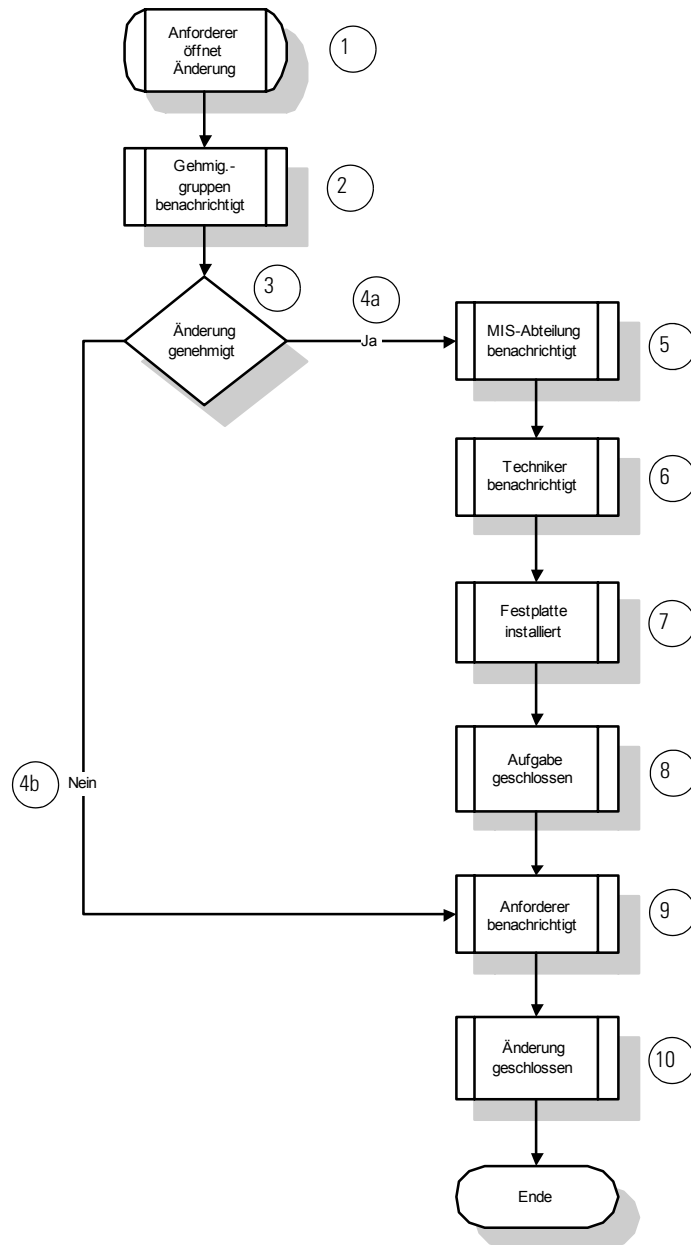


Abbildung 10-1: Change Management-Workflow

Eine Ablehnung bedeutet nicht unbedingt das Ende einer Änderung. Abbildung 10-2 zeigt einen alternativen Ablauf des Änderungsprozesses.

So reichen Sie eine Änderung ein (Alternativbeispiel):

- 1 Sie als *Anforderer* reichen eine Änderung ein.
- 2 Nachdem Sie die Änderung eingereicht haben, werden die jeweiligen Mitarbeiter (*Genehmigungsgruppen*) per E-Mail, interner Mail oder Paging benachrichtigt. Benachrichtigungen können jederzeit während des Genehmigungsprozesses geschickt werden.

Change Management legt auch einen Alert-Plan fest. Der ServiceCenter-Verwalter bestimmt, wer Änderungsanforderungen erhält und wann Alerts ausgegeben werden.

- 3 Genehmigungsgruppen überprüfen die Änderungsanforderung. Eine Änderungsanforderung kann nach Ausgabe einer Genehmigung überprüft werden. Change Management enthält eine Liste berechtigter Genehmiger.

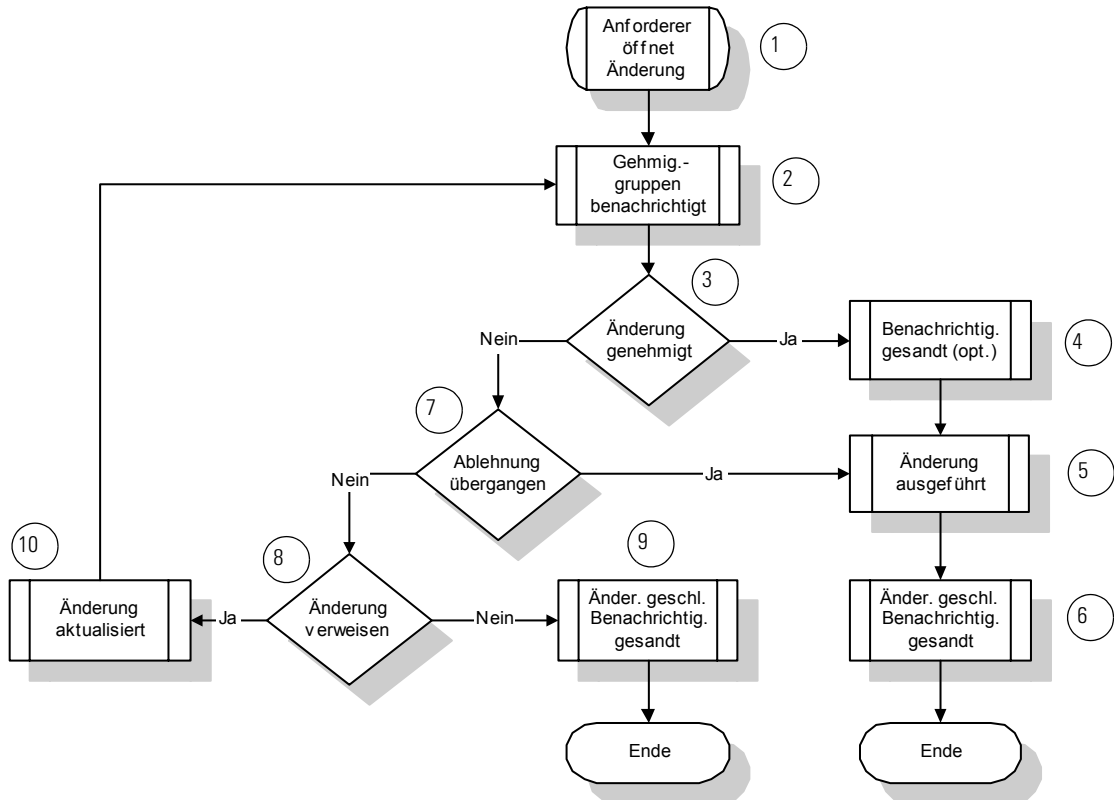


Abbildung 10-2: Change Management-Workflow - Alternative

Die Änderung wird *genehmigt*:

- 1 Die beteiligten Mitarbeiter können benachrichtigt werden, z. B. der Anforderer und die Mitarbeiter, die die Änderung implementieren.
- 2 Die Änderung wird durchgeführt, die Mitarbeiter werden benachrichtigt. Die eigentliche Arbeit zur Ausführung der Änderung kann in Phasen und Aufgaben untergliedert werden. Weitere Informationen finden Sie unter *Änderungs- und Aufgabenphasen* auf Seite 425.
- 3 Die Änderungsanforderung wird geschlossen.

Die Änderung wird *abgelehnt*:

- 1 Die Ablehnung kann übergangen werden, wodurch die Änderung zu Schritt 5 zurückkehrt.
- 2 Es wird entschieden, ob die Änderung aufgeschoben wird.
- 3 Wird die Änderung *nicht* aufgeschoben, wird sie geschlossen. Anforderer und beteiligte Mitarbeiter werden benachrichtigt.
- 4 Wenn die Änderung aufgeschoben wird, wird die Änderungsanforderung aktualisiert und automatisch bei Schritt 2 des Genehmigungsverfahrens erneut eingereicht.

Sicherheit und Zugriffskontrolle

Zugriffsverfahren zu Change Management-Funktionen werden in der folgenden Reihenfolge gesteuert:

- 1 Der Bearbeiterdatensatz des Benutzers wird auf Berechtigungswörter überprüft, um zu bestimmen, auf welche Funktionsbereiche in Change Management der Benutzer ggf. zugreifen kann.
- 2 Falls der Benutzer die richtigen Berechtigungswörter hat, um in Change Management-Funktionsbereiche zu gelangen, sucht das System nach:
 - a Dem Change Management-*Profildatensatz* des Benutzers, der auf der im Bearbeiterdatensatz des Benutzers ausgewählten *Benutzerrolle* basiert.
 - b Wenn der Anwendungsprofil-Datensatz für den Bearbeiter unausgefüllt ist, überprüft das System den *Umgebungsdatensatz*, um festzustellen, ob der Bearbeiter den DEFAULT-Profildatensatz für den bestimmten Bereich verwenden kann. Falls kein DEFAULT-Profildatensatz für den spezifischen Bereich vorhanden ist, sucht das System nach dem DEFAULT-Profil für alle Bereiche.

- 3 Wenn der Benutzer Change Management aufruft, werden Berechtigungen festgelegt, die entweder den Datensatz Benutzerrollenprofil oder DEFAULT-Profil verwenden.
- 4 Je nach den im Definitionsdatensatz der *Phase* festgelegten Bedingungen, wird einem Benutzer möglicherweise nicht gestattet, eine Änderung oder Aufgabe zu aktualisieren, selbst wenn ihm die allgemeine Berechtigung dazu im Benutzerrollenprofil-Datensatz erteilt wurde. Abbildung 10-3 zeigt die Ausführungsreihenfolge.

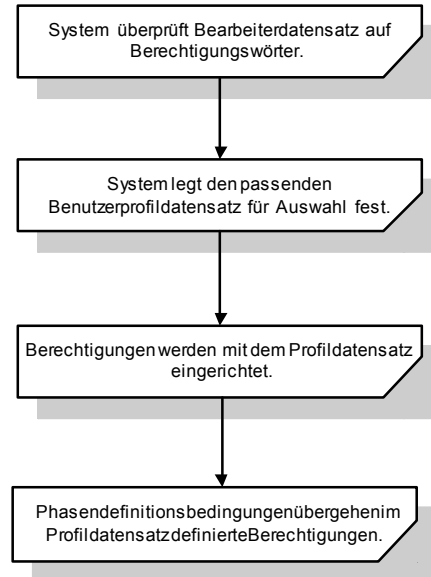


Abbildung 10-3: Ausführungsreihenfolge der Change Management-Zugriffskontrolle

Berechtigungswörter

Bevor Sie ein Profil für einen Change Management-Benutzer hinzufügen können, muss dieser Benutzer einen Bearbeiterdatensatz aufweisen. Die Change Management-Fähigkeiten eines Benutzers werden im Ausführungsberechtigungen-Array des Bearbeiterdatensatzes festgelegt.

Die folgenden Berechtigungswörter werden zur Einstellung des Benutzerzugriffs verwendet:

- **SysAdmin** - Zugriff auf alle Benutzer- und Verwaltungsfunktionen sowie auf den Rest von ServiceCenter. Unabhängig vom Änderungs- oder Aufgabenprofil im Bearbeiterdatensatz des Benutzers ist der Zugriff auf alle CM- (Change Management-) Module für administrative Funktionen und Benutzerfunktionen möglich.
- **CM3Admin** - Ermöglicht den Zugriff auf alle CM- (Change Management-) Module für administrative Funktionen und Benutzerfunktionen, unabhängig vom Änderungs- oder Aufgabenprofil im Bearbeiterdatensatz des Benutzers. Für SysAdmin ist CM3Admin nicht erforderlich.
- **change request** - Gewährt Zugriff auf Change Management-Änderungen.
- **change task** - Gewährt Zugriff auf Change Management-Aufgaben.

Hinweis: Das CM-Profil passt nur den CM-Sicherheitszugriff für Benutzer mit der CM3Admin-Berechtigung an. Sowohl SysAdmin- als auch CM3Admin-Berechtigungen erteilen vollständigen Zugriff auf sämtliche CM-Funktionen.

Die Berechtigungswörter steuern, welche Optionen im Profildatensatz zur Verfügung stehen. Der Bearbeiterdatensatz hat Vorrang vor dem Profildatensatz. Falls der Benutzer im Bearbeiterdatensatz nicht über ein Berechtigungswort verfügt, kann diese Option nicht verwendet werden, selbst wenn sie im Profil ausgewählt ist. Eine vollständige Auflistung der Berechtigungswörter finden Sie im *ServiceCenter-Handbuch für Systemverwalter*.

Verwenden von Change Management

Sie können Change Management für administrative Zwecke über die Change Management-Schaltfläche im ServiceCenter-Startmenü oder über die Central Administration Utilities (CAU) öffnen.

Mit den Central Administration Utilities kann ein Systemverwalter den Bearbeiterdatensatz für einen Benutzer sowie Kontaktinformationen, Anwendungsprofil-Berechtigungen und das Mandanten-Dienstprogramm öffnen. Auf diese Weise kann der Systemverwalter von einem zentralen Standort aus die Berechtigungen mehrerer Benutzer oder einer Gruppe steuern und auf diese zugreifen und muss den Zugriff nicht über die einzelnen Module oder Dienstprogramme steuern.

Informationen über die Verwaltung von *Benutzerrollenprofilen* mit Hilfe der CAU finden Sie im *Handbuch für Systemverwalter*.

So ändern Sie den Bearbeiterdatensatz eines vorhandenen Benutzers, um Change Management-Berechtigung zu erteilen:

- 1 Klicken Sie im ServiceCenter-Startmenü auf das Register **Dienstprogramme** (siehe Abbildung 10-4).

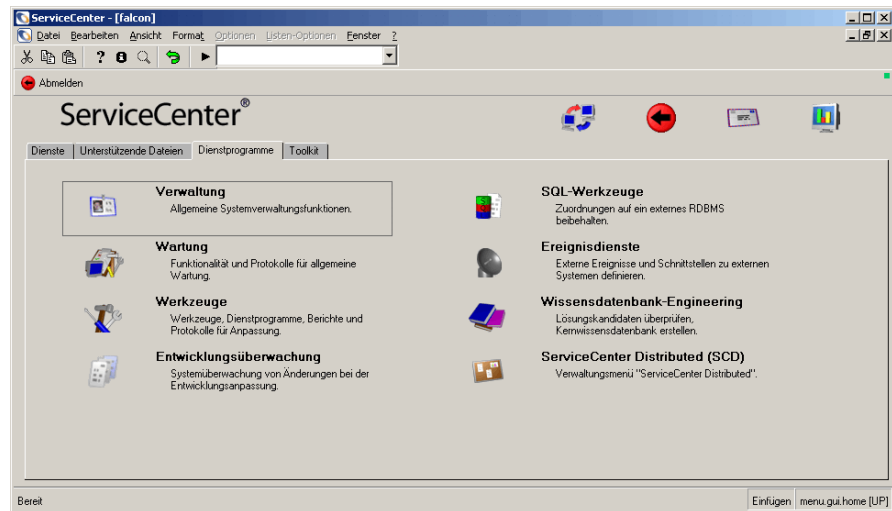


Abbildung 10-4: ServiceCenter-Startmenü: Register „Dienstprogramme“

- 2 Klicken Sie auf **Verwaltung**. Abbildung 10-5 zeigt das Verwaltungsmenü.

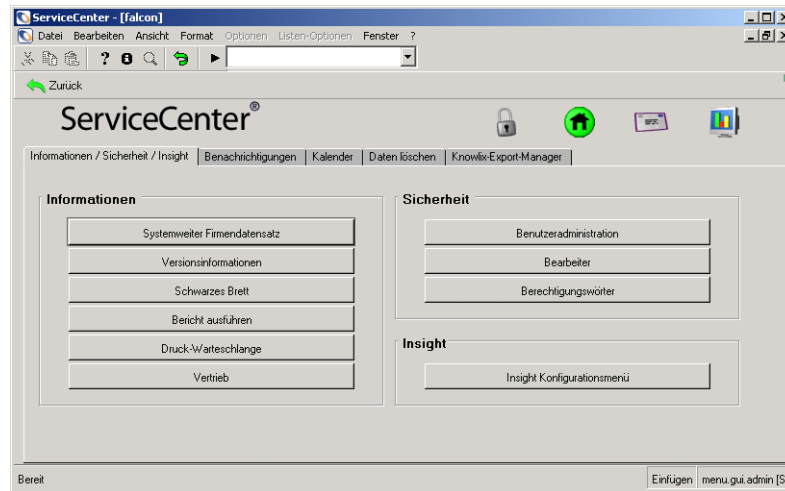


Abbildung 10-5: Verwaltungsmenü: Register „Informationen/Sicherheit/Insight“

- 3 Klicken Sie in der Sicherheitsstruktur auf **Bearbeiter**. Ein leerer Bearbeiterdatensatz wird angezeigt.
- 4 Geben Sie den ServiceCenter-Benutzernamen für den zu ändernden Bearbeiterdatensatz ein.

- 5 Klicken Sie auf **Suchen**, um auf den Bearbeiterdatensatz des Benutzers zuzugreifen. In Abbildung 10-6 wird der Bearbeiterdatensatz dargestellt.

The screenshot shows a window titled "ServiceCenter - [Operator-Datensätze suchen]". The menu bar includes "Datei", "Bearbeiten", "Ansicht", "Format", "Optionen", "Listen-Optionen", and "Fenster". The toolbar contains icons for "Zurück", "Hinzufügen", "Suchen", "Finden", and "Füllen". The main content area is titled "Bearbeiterdatensatz" and has several tabs: "Allgemein", "Sicherheit", "Anmeldung/Kontaktprofile", "Start", "Benachrichtigung", "Sicherheitsgruppen", and "Rechnungsinformationen". The "Allgemein" tab is active, showing fields for "Anmeldename:", "Sprache:", "Voller Name:", and "Standardfirma:". Below these are sections for "Datumsinformationen" (with fields for "Zeitzone:" and "Format:"), "Zeitbegrenzungen" (with fields for "Datenbank:", "Asset Mgmt:", and "Change Management:"), and "Anwendungsprofil" (with fields for "Benutzerrolle:", "Serviceprofil:", "Incident-Profil:", "Basisursachenprofil:", "Inventarprofil:", "Vertragsprofil:", "Änderungsprofile:", and "Anforderungsprofile:"). The status bar at the bottom shows "Bereit" on the left and "Einfügen operator.g [UP]" on the right.

Abbildung 10-6: Bearbeiterdatensatz: Register „Allgemein“

Weitere Informationen finden Sie im *Handbuch für Systemverwalter*.

- 6 Wählen Sie das Register **Start**. Fügen Sie die gewünschten Change Management-Berechtigungen zum Ausführungsprivilegien-Array hinzu.
- 7 Klicken Sie auf **Speichern** oder drücken Sie F2. In der Statusleiste wird die folgende Meldung angezeigt: **Benutzerprofil-Datensatz wurde aktualisiert**.

Umgebung

In Change Management befindet sich ein Umgebungsdatensatz, in dem die Optionen definiert werden, die für alle Change Management-Benutzer eine Auswirkung auf die Funktionalität der Change Management-Anwendung haben. Diese Konfiguration erfolgt in *zwei* Change Management-Umgebungs-Datensätzen für *Änderungen* und *Aufgaben*. Jeder Datensatz hat die gleichen Optionen. Zwei Datensätze sind notwendig, da Benutzerprofile im Feld **Bereich** entweder als *Änderungs-* oder als *Aufgabenprofile* definiert werden. Weitere Informationen finden Sie unter *Sicherheitsprofile* auf Seite 394.

Informationen zum Einrichten der Change Management-Umgebung mit Hilfe der Central Administration Utilities finden Sie im *Handbuch für Systemverwalter*.

So richten Sie die Change Management-Umgebung ein:

- 1 Klicken Sie im ServiceCenter-Startmenü auf **Change Management**.
Das Menü **Change Management** wird angezeigt.
- 2 Wählen Sie das Register **Änderungen** oder **Aufgaben** aus.
- 3 Klicken Sie auf **Änderungsumgebung** oder **Aufgabenumgebung**.
In Abbildung 10-7 wird der Umgebungsdatensatz der Change Management-Anwendung dargestellt.

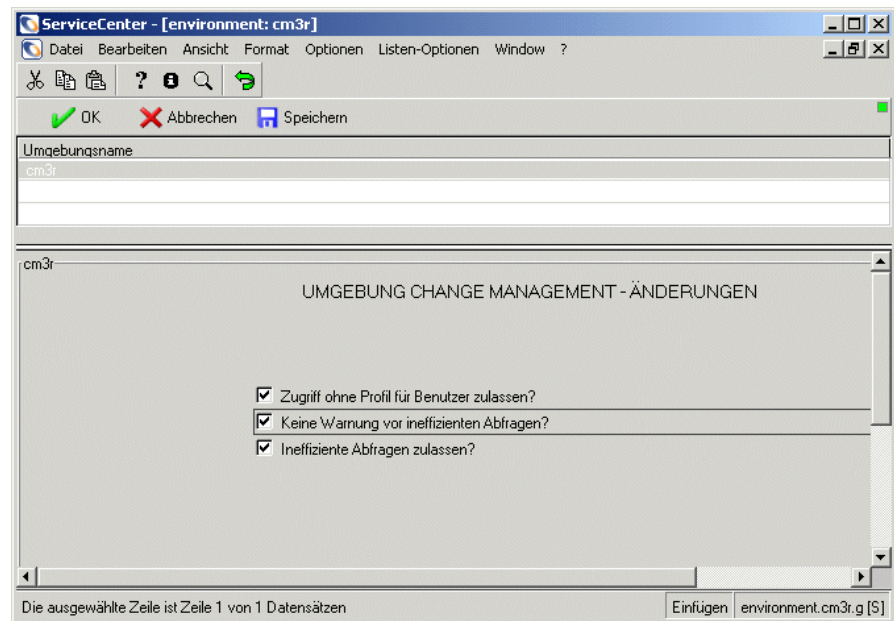


Abbildung 10-7: Umgebungsdatensatz der Change Management-Anwendung

- 4 Wählen Sie die Felder aus, die Sie als Parameter auf Ihr Change Management-System anwenden möchten.
 - **Zugriff ohne Profil für Benutzer zulassen?** - Dieser Parameter ermöglicht Benutzern ohne Benutzerprofil für Change Management den Zugriff auf das Modul über das Standardprofil (DEFAULT).
 - **Keine Warnung vor ineffizienten Abfragen?** - Mit dieser Option wird die Meldung deaktiviert, die den Benutzer darauf hinweist, dass Abfragen ohne Schlüssel langsam ausgeführt werden. Die Einstellung auf *true* (ausgewählt), überschreibt die Einstellung in der Option **Ineffiziente Abfragen zulassen?**.
 - **Ineffiziente Abfragen zulassen?** - Dieser Parameter ermöglicht dem Benutzer die Durchführung einer unvollständigen oder nur teilweise mit Schlüssel versehenen Abfrage. Diese Option wird überschrieben, wenn **Warnung vor ineffizienten Abfragen überspringen?** auf *true* (*wahr*) eingestellt ist.
- 5 Klicken Sie auf **Speichern** oder drücken Sie F2, um die Änderungen des Datensatzes zu speichern.

In der Statusleiste wird die folgende Meldung angezeigt:
Umgebungsdatensatz wurde aktualisiert.

Sicherheitsprofile

Change Management-Sicherheitsprofile definieren die Fähigkeiten der Change Management-Benutzer. Mehrere Benutzer können gemeinsam ein Profil verwenden. Ein Benutzer kann mehrere Profile für Aufgaben und für Änderungen haben.

Wenn ein Benutzer auf Change Management zugreift, überprüft ServiceCenter das Profil im Benutzerdatensatz für Change Management. Zunächst werden die persönlichen Profildatensätze für den Benutzer und Bereich überprüft und dann werden die Datensätze ausgewählt.

Profildatensätze können mit Meldungsgruppen-Definitionsdatensätzen zusammenwirken. Weitere Informationen finden Sie unter *Meldungsgruppen-Definitionsdatensatz* auf Seite 404.

Hinweis: Bei der Konfiguration eines großen Systems mit vielen Bearbeitern können Sie mehrere Mitglieder zu einem Gruppensicherheitsprofil hinzufügen, das auf einer Benutzerrolle basiert. Dadurch wird die Anzahl doppelter Bediener-Sicherheitsprofile reduziert, die für die gleiche Funktion notwendig ist.

Als Systemverwalter können Sie Profile hinzufügen, ändern oder löschen. Weitere Informationen finden Sie im *ServiceCenter-Handbuch für Systemverwalter*.

So greifen Sie auf Profildatensätze zu:

- 1 Klicken Sie im ServiceCenter-Startmenü auf **Change Management**. Das Menü **Change Management** wird angezeigt.
- 2 Wählen Sie das Register **Wartung** im Change Management-Menü aus.
- 3 Klicken Sie auf **Profile**. Abbildung 10-8 zeigt ein leeres Formular für ein Sicherheitsprofil.

Abbildung 10-8: Formular für ein CM-Sicherheitsprofil

- 4 Klicken Sie auf **Suchen**, um eine *wahre* Suche (true) durchzuführen und eine Liste aller aktuellen Profildatensätze abzurufen. Abbildung 10-9 zeigt eine QBE-Liste der Profildatensätze.

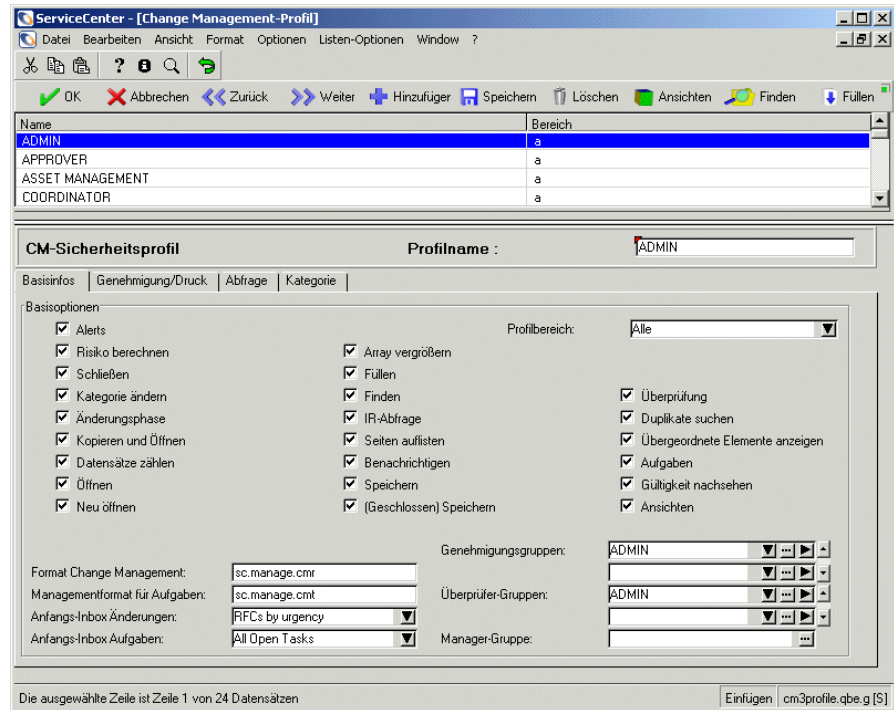


Abbildung 10-9: CM-Sicherheitsprofil mit einer Datensatzliste

- 5 Wählen Sie ein Profil aus der Liste aus. Die entsprechenden Profilinformatoren werden angezeigt.

Kopfzeilenfeld

Change Management-Profilfelder sind auf Registern gruppiert, um den Change Management-Benutzer zu definieren. Wenn eine Eingabe in einem Feld obligatorisch ist, wird darauf hingewiesen.

Feld

Beschreibung

Bearbeiter/
Gruppenname
(*erforderlich*)

Name des in diesem Profil definierten Benutzers oder der in diesem Profil definierten Gruppe. In diesem Feld kann die Füllfunktion verwendet werden. Sie können auch einen neuen Namen eingeben.

Register „Basisinfos“

In der folgenden Tabelle werden die Felder des Registers **Basisinfos** beschrieben.

Feld	Beschreibung
Profilbereich (<i>erforderlich</i>)	Der für den jeweiligen Benutzer geltende Change Management-Bereich: Änderungen, Aufgaben oder Alle.
Alerts	Ermöglicht Benutzern die Überprüfung des Alert-Status für einen Änderungs- oder Aufgabendatensatz.
Risiko berechnen	Ermöglicht die manuelle Ausführung der Risikoberechnung. Ist dieses Kontrollkästchen aktiviert, wird die Option Risiko berechnen im Menü Optionen einer Änderungsanforderung angezeigt.
Schließen	Ermöglicht dem Benutzer das Schließen der aktuell geöffneten Aufgabe. Alle Aufgaben müssen abgeschlossen sein, um eine Änderung zu schließen.
Kategorie ändern	Ermöglicht dem Benutzer die Änderung der Aufgaben- oder Änderungskategorien im Aktualisierungsmodus.
Änderungsphase	Ermöglicht dem Benutzer die Änderung der Aufgaben- oder Änderungsphase im Aktualisierungsmodus.
Kopieren und Öffnen	Ermöglicht dem Benutzer, Informationen im aktuellen Änderungs- oder Aufgabendatensatz zu kopieren und einen neuen Datensatz zu öffnen, der die gleichen Informationen enthält. Wenn dem Datensatz keine Aufgaben zugeordnet sind, fordert ServiceCenter Sie auf, die Aufgaben mit dem Änderungs- oder Aufgabendatensatz zu kopieren. Wenn Sie die Aufgaben kopieren, erstellt ServiceCenter für jede ursprüngliche Aufgabe eine neue Aufgabe. Der neue Datensatz kann dann geändert und hinzugefügt werden. Weitere Informationen finden Sie im <i>ServiceCenter-Benutzerhandbuch</i> .
Datensätze zählen	Ermöglicht dem Benutzer das Zählen von Datensätze in einer QBE-Liste.
Öffnen	Ermöglicht dem Benutzer das Öffnen einer neuen Änderung oder Änderungsaufgabe.
Neu öffnen	Ermöglicht dem Benutzer, eine geschlossene Änderung oder Änderungsaufgabe erneut zu öffnen.

Feld	Beschreibung
Array vergrößern	Ermöglicht dem Benutzer, ein Feld zu einem Array hinzufügen oder ein Array zu bearbeiten. Das Array wird in einem separaten Fenster angezeigt. Sie müssen daher keinen Bildlauf durch das Array durchführen, um die Bearbeitung vorzunehmen.
Füllfunktion	Ermöglicht dem Benutzer die Verwendung der ServiceCenter-Füllfunktion.
Finden	Ermöglicht dem Benutzer die Verwendung der ServiceCenter-Funktion Finden .
IR-Abfrage	Ermöglicht dem Benutzer den Zugriff auf die ServiceCenter-Anwendung IR Expert und die Abfrage einer angegebenen Datei.
Seiten auflisten	Ermöglicht dem Benutzer Zugriff auf alle Seiten in einem Aufgaben- oder Änderungsdatensatz.
Benachrichtigen	Ermöglicht dem Benutzer Zugriff auf das Formular <i>mail.notify</i> , das ein Meldungsfenster und den Datensatz enthält. Ein Benutzer kann diesem Datensatz eine Meldung beifügen und ihn dann über normale E-Mail, SCMail oder per Telefax an einen anderen Benutzer senden. Die Verwendung von ServiceCenter für E-Mail, Telefax und Paging wird im ServiceCenter-Handuch <i>Event Services</i> (Ereignisdienste) erläutert.
Speichern	Ermöglicht dem Benutzer das Speichern von Aktualisierungen eines Aufgaben- oder Änderungsdatensatzes.
(Geschlossen) Speichern	Ermöglicht dem Benutzer das Speichern von Aktualisierungen in einem geschlossenen Datensatz.
Überprüfung	Ermöglicht dem Benutzer die Überprüfung von Änderungsaufgaben oder Änderungen.

Feld	Beschreibung
Duplikate suchen	<p>Ermöglicht dem Benutzer die Abfrage von doppelten Änderungen in der Change Management-Datenbank. Wenn Sie den Cursor im Feld eines Datensatzes platzieren und Duplikate suchen auswählen, wird eine QBE-Liste mit Datensätzen angezeigt, deren Werte mit denen des Felds übereinstimmen, in dem sich der Cursor befindet. Wenn Sie auf diese Option zugreifen, wird eine Meldung mit der Frage angezeigt, nach welchem Änderungsstatus gesucht werden soll:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Aktiv - Aktuell geöffnete Änderungen ■ Inaktiv - Geschlossene Änderungen ■ Verzögert - Aufgeschobene Änderungen ■ Alle - Suche nach allen Änderungen in der Datenbank
Übergeordnete Elemente anzeigen	Ermöglicht dem Benutzer die Anzeige der übergeordneten Änderung einer Aufgabe.
Aufgaben	Ermöglicht dem Benutzer den Zugriff auf die Aufgabenfunktionalität von Change Management.
Gültigkeit nachsehen	Ermöglicht dem Benutzer die Überprüfung des ausgewählten Feldes mit Hilfe der ServiceCenter-Gültigkeitstabellen.
Ansichten	Ermöglicht dem Benutzer den Zugriff auf die Ansichtenfunktion in den Aufgaben- und Änderungsdatensätzen.
Format Change Management	Name des Formulars, das als standardmäßiges Formular der Änderungswarteschlange geöffnet werden soll.
Managementformat für Aufgaben	Name des Formulars, das als standardmäßiges Formular der Aufgabenwarteschlange angezeigt werden soll.
Anfangs-Inbox Änderungen	Inbox (Datensätze), die anfangs in der Änderungswarteschlange angezeigt wird.
Anfangs-Inbox Aufgaben	Inbox (Datensätze), die anfangs in der Aufgabenwarteschlange angezeigt wird.
Genehmigungsgruppen	Mitglieder der Genehmigungsgruppen verfügen über Genehmigungsbefugnis. Mitglieder in dieser Gruppe können dem Genehmiger-Array jeder Meldungsgruppe hinzugefügt werden, so dass sie benachrichtigt werden, wenn Anforderungen genehmigt werden müssen.

Feld	Beschreibung
Prüfgruppen	Bei Mitgliedern der Prüfgruppen handelt es sich um Mitarbeiter, die die Aufgaben und Phasen einer Änderung überprüfen kann, aber keine Genehmigungen vornehmen darf. Mitglieder in dieser Gruppe können dem Genehmiger-Array jeder Meldungsgruppe hinzugefügt werden, so dass sie benachrichtigt werden, wenn Anforderungen während des Genehmigungsprozesses überprüft werden müssen.
Manager-Gruppe	Mitglieder der Manager-Gruppe sind ein wichtiger Bestandteil der Verwaltung einer Änderungsanforderung für einen Benutzer oder eine Benutzergruppe.

Register „Genehmigung/Druck“

In Abbildung 10-10 wird das Register **Genehmigung/Druck** dargestellt.

Abbildung 10-10: Sicherheitsprofildatensatz: Register „Genehmigung/Druck“

Genehmigungsoptionen

In der folgenden Tabelle werden die Optionen des Registers **Genehmigung/Druck** beschrieben.

Option	Beschreibung
Genehmigungen	Ermöglicht dem Benutzer die Genehmigung von Aufgaben oder Änderungen.
Massengenehmigung	Ermöglicht dem Benutzer die Genehmigung aller aktuellen Aufgaben oder Änderungen in seiner Genehmigungswarteschlange. Ist dieses Kontrollkästchen aktiviert, wird die Option Massengenehmigungen im Menü Listen-Optionen von Aufgaben und Änderungen angezeigt.
Übergehen	Verleiht die Genehmigungsbefugnis zum Überschreiben früherer Genehmigungsaktionen (Genehmigungen, Ablehnungen oder Widerrufen).

Druckoptionen

In der folgenden Tabelle werden die Optionen des Registers Genehmigung/Druck beschrieben.

Option	Beschreibung
Drucken	Ermöglicht dem jeweiligen Profil das Drucken einzelner Änderungen. Ist dieses Kontrollkästchen aktiviert, wird der Befehl Drucken im Menü Optionen einer Änderungsanforderung angezeigt.
Liste drucken	Ermöglicht diesem Profil das Drucken eine Change Management-QBE-Liste. Ist dieses Kontrollkästchen aktiviert, wird der Befehl Liste drucken im Menü Optionen einer Änderungsanforderungsliste angezeigt.

Register „Abfrage“

In Abbildung 10-11 wird das Register **Abfrage** dargestellt.

The screenshot shows the 'Abfrage' register configuration window. The window has tabs for 'Basisinfos', 'Genehmigung/Druck', 'Abfrage', and 'Kategorie'. The 'Abfrage' tab is active, showing 'Abfrageoptionen'. There are several checked checkboxes: 'Aktiv', 'Expertensuche', 'Alle', 'Löschen', 'Verzögert', 'Inaktiv', 'Ineffiziente Abfrage', 'Zeitlimit ändern', 'Wiederherstellen', and 'Warnung überspringen'. Below the checkboxes are input fields for 'Anhang an Abfrage', 'Zeitbegrenzungen' (00:00:10), 'Anfangsformat' (cm3r:search), and 'QBE-Format'.

Abbildung 10-11: Sicherheitsprofildatensatz: Register „Abfrage“

Abfrage-Optionen

Hinweis: Die Optionen **Aktiv**, **Alle**, **Verzögert** und **Inaktiv** bestimmen, nach welchem Änderungs- bzw. Aufgabentyp ein Benutzer suchen kann. Zum Speichern des Profildatensatzes muss *mindestens* eine dieser Optionen ausgewählt sein.

Option	Beschreibung
Aktiv	Ermöglicht dem Benutzer dieses Profils die Durchführung von Abfragen nach aktiven Aufgaben- und Änderungsdatensätzen.
Expertensuche	Ermöglicht dem Benutzer dieses Profils die Durchführung einer fortgeschrittenen Suche, bei der Abfrageparameter geändert werden können. Ist dieses Kontrollkästchen aktiviert, wird der Befehl Expertensuche im Menü Optionen der Change Management-Suchformulare angezeigt.
Alle	Ermöglicht Benutzern dieses Profils die Durchführung einer Abfrage in allen Aufgaben- und Änderungsdatensätzen.
Löschen	Ermöglicht Benutzern dieses Profils, Daten aus allen Feldern eines Formulars zu entfernen.
Verzögert	Ermöglicht Benutzern dieses Profils die Durchführung von Abfragen nach aufgeschobenen Aufgaben und Änderungen.
Nicht aktiv	Ermöglicht Benutzern dieses Profils die Durchführung von Abfragen nach nicht aktiven Aufgaben und Änderungen.
Ineffiziente Abfrage	Ermöglicht Benutzern dieses Profils die Durchführung einer unvollständigen (ineffizienten) Abfrage. Diese Einstellung wird überschrieben, wenn Warnung überspringen auf true gesetzt ist.
Zeitlimit ändern	Ermöglicht Benutzern dieses Profils die Änderung des Zeitlimits einer Abfrage.
Wiederherstellen	Ermöglicht das Zurücksetzen der Formularfelder auf die ursprünglichen Werte. Diese Option steht nur im Ausgangsformular zur Verfügung, in das Sie Daten eingeben.
Warnung überspringen	Richtet ServiceCenter so ein, dass für Benutzer dieses Profils in Change Management keine ineffizienten Abfragewarnungen angezeigt werden. Die Einstellung auf true (aktiviert) überschreibt die Einstellung der Option Ineffiziente Abfrage .
Anhang an Abfrage	Gibt an, dass das System Anhänge an alle von Benutzern dieses Profils ausgeführten Abfragen anhängt.

Option	Beschreibung
Zeitbegrenzungen	Legt den Zeitraum fest, während dessen eine Abfrage für dieses Profil ausgeführt wird, bevor eine Meldung mit dem Hinweis angezeigt wird, dass keine entsprechenden Datensätze gefunden wurden.
Anfangsformat	Legt das als Abfrageformular (Suchformular) verwendete Formular fest, das bei Verwendung dieses Profils eingesetzt wird.
QBE-Format	Legt das Formular (Format) fest, in dem eine QBE-Liste für dieses Profil angezeigt wird.

Register „Kategorie“

In Abbildung 10-12 wird das Register **Kategorie** dargestellt.

Abbildung 10-12: Sicherheitsprofil Datensatz: Register „Kategorie“

In der folgenden Tabelle werden die Einschränkungen beschrieben, die im Register **Kategorie** festgelegt werden können.

Beschränkung	Beschreibung
Standard-Änderungskategorie	Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn der Profilbereich c oder a ist. Die Option legt die standardmäßige Change Management-Anforderungskategorie für die in diesem Profil definierten Benutzer fest.
Standard-Aufgabenkategorie	Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn der Profilbereich t oder a ist. Die Option legt die standardmäßige Change Management-Aufgabenkategorie für die in diesem Profil definierten Benutzer fest.

Beschränkung	Beschreibung
Zulässige Kategorien	<p>Nennt die Kategorien, die in einer Änderungsanforderung verwendet werden können. Die Datensätze der in dieser Liste angezeigten Kategorien sind die einzigen Kategoriedatensätze, die von Benutzern dieses Profils geöffnet werden können.</p> <p>Hinweis: Es können noch andere Kategorien angezeigt werden.</p>
Anweisungen	Ermöglicht dem Benutzer die Eingabe von Anweisungen zur weiteren Beschränkung der Berechtigungen dieses Profils.

Meldungsgruppen-Definitionsdatensatz

ServiceCenter-Change Management verwendet Meldungsgruppen zur Identifikation von Mitgliedern einer Arbeitsgruppe, die auch als Meldungsgruppe bezeichnet wird. Meldungsgruppen umfassen zwei Arten von Mitgliedern:

- Mitglieder, die an die Gruppe gesandte Arbeitsmeldungen erhalten. Normalerweise schließt das Ereignis- und Alert-Meldungen ein, die die Mitglieder z. B. über den Fortschritt von Anforderungen und Aufgaben unterrichten, für deren Verwaltung oder Bearbeitung deren Gruppe verantwortlich ist. Mitglieder sind automatisch auch Überprüfer.
- Genehmiger sind Gruppenmitglieder, die berechtigt sind, Anforderungen für diese Gruppe zu genehmigen. Sie erhalten meist Benachrichtigungen, wenn eine Anforderung auf ihre Genehmigung wartet.

Genehmiger sind nicht automatisch Überprüfer. Falls ein Gruppenmitglied ALLE Benachrichtigungen der Gruppe empfangen muss, egal ob es sich um Arbeitsaktivitäten oder Genehmigungen handelt, sollten Sie dieses Mitglied zur Mitglieder- und zur Genehmigerliste dieser Gruppe hinzufügen.

Der Meldungsgruppen-Definitionsdatensatz speichert die persönlichen Anmelde-IDs des Mitglieds oder Genehmigers der Gruppe, das/der während eines Änderungsprojekts Benachrichtigungen und Meldungen erhält.

So erstellen Sie einen Meldungsgruppen-Definitionsdatensatz:

- 1 Wählen Sie das Register **Wartung** im Change Management-Menü aus.
- 2 Klicken Sie auf **Gruppen**. Ein leeres Gruppendefinitionsformular wird angezeigt.
- 3 Führen Sie eine der folgenden Aktionen durch:
 - Sie können eine neue Meldungsgruppe erstellen.
 - Klicken Sie auf **Suchen**, um eine *wahre (true)* Suche durchzuführen und eine Liste aller aktuellen Meldungsgruppendatensätze abzurufen. Wählen Sie den zu kopierenden Datensatz aus. Wenn Sie einen vorhandenen Datensatz kopieren, stellen Sie sicher, dass Sie den neuen Datensatz durch **Hinzufügen** erstellen; bearbeiten Sie nicht den ausgewählten, vorhandenen Datensatz. Abbildung 10-13 zeigt eine QBE-Liste der Datensätze.

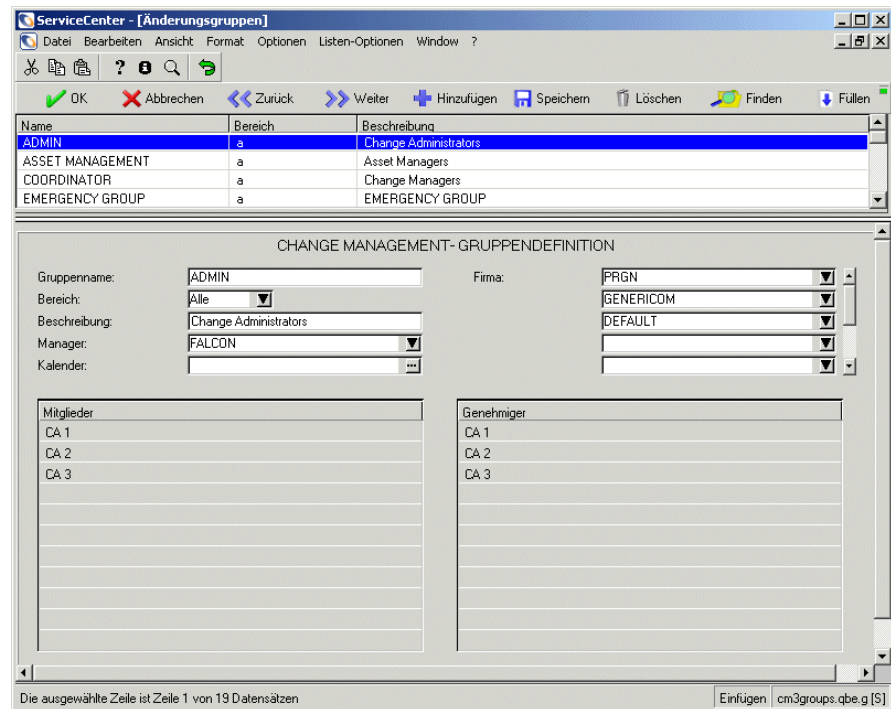


Abbildung 10-13: Meldungsrechte für Mitglieder (Überprüfer) und Genehmiger

4 Geben Sie die folgenden Werte in die Felder ein.

Feld	Beschreibung
Gruppenname (<i>erforderlich</i>)	Name der Gruppe; weist meist auf die jeweilige Abteilung hin. Dieser Name darf in jedem Bereich nur einmal vorkommen.
Bereich	Change Management-Funktionen, die der jeweiligen Gruppe zur Verfügung stehen. Gültige Werte sind: Änderungen, Aufgaben und Alle.
Beschreibung	Beschreibung der Gruppe.
Manager	Name der Person, die die Gruppe verwaltet.
Kalender	Schichtkalender, in dem die Arbeitszeiten dieser Gruppe definiert werden. Dieser Wert wird bei der Alert-Verarbeitung verwendet.
Firma	Firma, zu der die Gruppe gehört.
Mitglieder	Anmelde-IDs der Gruppenmitglieder, die Alert- und Ereignismeldungen für diese Gruppe sowie Meldungen erhalten, die an die Überprüfer der Gruppe gesendet werden. Mitglieder werden dieser Liste über den Profildatensatz hinzugefügt. Wählen Sie zur Aktualisierung dieser Mitgliederliste Optionen > Gruppe neu erstellen , so dass jede Hinzufügung zur Profildatensatzgruppe oder Änderung am Profildatensatz berücksichtigt wird.
Genehmiger	Anmelde-IDs der autorisierten Genehmiger dieser Gruppe, die Meldungen an die Genehmiger der Gruppe erhalten. Genehmiger werden dieser Liste über den Profildatensatz hinzugefügt. Wählen Sie zur Aktualisierung dieser Genehmigerliste Optionen > Gruppe neu erstellen , so dass jede Hinzufügung zur Profildatensatzgruppe oder Änderung am Profildatensatz berücksichtigt wird.



- 5 Klicken Sie auf **Hinzufügen**, um den neuen Datensatz zur Datei hinzuzufügen. In der Statusleiste wird die folgende Meldung angezeigt: **cm3groups-Datensatz wurde hinzugefügt.**

Menü „Optionen“ - Leerer Datensatz

Die Optionenmenüs aller leeren Meldungsgruppen-Definitionsdatensätze im Register **Wartung** des Menüs **Change Management** enthalten die gleichen Optionen:

Option	Beschreibung
Löschen	Mit dieser Option werden die in das Formular eingegebenen Daten gelöscht.
Wiederherstellen	Mit dieser Option werden die Formularfelder auf die ursprünglichen Werte zurückgesetzt. Diese Option steht nur im Ausgangsformular zur Verfügung, in das Sie Daten eingeben.
Erweiterte Suche	Mit dieser Option wird eine Liste möglicher Suchparameter angezeigt. Wenn eine Teilabfrage oder eine Abfrage ohne Schlüssel eingegeben wurde, können Sie in einem entsprechenden Fenster ein Zeitlimit für eine Abfrage festlegen. Die Zeit geben Sie im Format hh:mm:ss ein.
IR-Abfrage	Zugriff auf die ServiceCenter-Anwendung IR Expert .
Exportieren/ Entladen	Mit dieser Option wird der Datensatz in eine Datei exportiert, die in ein Tabellenblatt importiert werden kann, oder entladen, damit er in ein anderes ServiceCenter-System übernommen werden kann.
Gültigkeit nachsehen	Mit dieser Option werden die Daten im aktuellen Feld mit der ServiceCenter-Gültigkeitstabelle für das Feld verglichen.
Zurücksetzen	Diese Option löscht <i>alle</i> Datensätze in der aktuellen Datei. Warnung: Verwenden Sie die Option Zurücksetzen nur, wenn Sie alle Datensätze der aktuellen Datei neu erzeugen möchten.
Regen	Erstellt die Indizes der aktuellen Datei neu.
Inbox öffnen	Hiermit können Benutzer eine vordefinierte Abfrage (Inbox) zum Suchen der Datei wählen.
Array vergrößern	Mit dieser Option kann ein Feld in ein Array eingefügt werden. Zur Dateneingabe wird ein neues Fenster angezeigt.

Menü „Optionen“ - Aktiver Datensatz

Die Optionen-Menüs für aktive Mitteilungsgruppen-Definitionsdatensätze im Register **Wartung** des Change Management-Menüs enthalten folgende Objekte:

Option	Beschreibung
Gruppe neu erstellen	<p>Aktualisiert die Meldungsgruppendefinitionen, damit sie den Gruppendaten für Mitglieder (Überprüfer) und Genehmiger aus allen Change Management-Profildefinitionen (cm3profiles) entsprechen. Diese Option wird nur für Meldungsgruppen angezeigt.</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Für jedes Profil mit dieser Meldungsgruppe in dem Mitglieder-(Überprüfer)gruppen-Array wird der Bearbeiter- oder Gruppenname dem Meldungsgruppen-Mitglieds-(Überprüfer-)Array hinzugefügt. ■ Für jedes Profil mit dieser Meldungsgruppe in dem Genehmigungsgruppen-Array wird der Bearbeiter- oder Gruppenname dem Meldungsgruppen-Genehmiger-Array hinzugefügt.

Verwalten von Kategorien und Phasen

Kategorien werden zur Untergliederung von Änderungen und Aufgaben verwendet. Kategorien werden auch dazu verwendet, die Phasen einer Änderung zu definieren. Diese Phasen werden innerhalb der Kategorie definiert. Die Phase bestimmt, welches Formular mit einem Datensatz verwendet wird und wie sich das System verhält, also Genehmigungen, Bearbeitbarkeit usw. Als ServiceCenter-Verwalter können Sie die bei Lieferung enthaltenen Standardkategorien verwenden oder neue, speziell auf Ihr Unternehmen zugeschnittene erstellen.

Änderungen und Aufgaben haben beide eigene Kategorien. Eine Kategorie muss mindestens eine Phase enthalten. Eine Phase ist ein Schritt im Lebenszyklus einer Aufgabe oder Änderung. Eine Aufgabe ist die Arbeit, die zur Durchführung einer Änderungsphase notwendig ist.

In Abbildung 10-17 auf Seite 414 wird die Funktionsweise von Kategorien und Phasen in Change Management beschrieben. Beachten Sie, dass *Änderungsphase 2* erst nach Abschluss aller Aufgaben in *Änderungsphase 1* erstellt werden kann.

Wenn Sie das erste Mal in einer Sitzung eine neue Änderung öffnen, werden Sie von ServiceCenter gefragt, welches *Änderungsprofil* Sie für diese Änderungssitzung verwenden möchten. Sie werden dann aufgefordert, eine *Änderungskategorie* auszuwählen.

Innerhalb jeder Änderungskategorie wird eine *Änderungsphase* oder eine Gruppe von Phasen definiert. Die Änderungsphasen werden in Aufgaben untergliedert. Eine Änderungsphase kann eine Aufgabe, mehrere Aufgaben oder gar keine Aufgaben enthalten. Diese Aufgaben werden von ihren jeweiligen Kategorien definiert. Jede Aufgabenkategorie kann eine Phase oder eine Gruppe von Phasen enthalten.

Jede Änderungs- und Aufgabenkategorie und -phase hat einen Definitionsdatensatz. Der Rest dieses Abschnitts beschreibt, wie Sie auf Kategorie- und Phasendefinitionen zugreifen, diese erstellen, ändern, löschen und verwenden. Änderungen und Aufgaben haben fast identische Kategorie- und Phasendefinitions-Datensätze. Es bestehen jedoch einige Unterschiede, deshalb werden sie in diesem Handbuch separat besprochen.

Änderungskategorien

Immer, wenn Sie versuchen, eine neue Änderung zu öffnen, fragt Change Management Sie nach einer Kategorie. Das angezeigte Formular hängt davon ab, welche Kategorie Sie wählen. Weitere Informationen finden Sie im *ServiceCenter-Benutzerhandbuch*.

Kategorie	Beschreibung
Application (Anwendung)	Verwaltet Änderungen an der Produktionsanwendung.
HW-Server	Verwaltet Änderungen am HW-Server.
Hardware	Verwaltet Hardware-Änderungen.
MAC	Verwaltet allgemeine Verschiebungen, Hinzufügungen und Änderungen.
RFC (Änderungsanforderung)	Änderungsanforderung
RFC - Advanced (Änderungsanforderung - Erweitert)	Verwaltet die betrieblichen Risiken und Kosten in Verbindung mit systemweiten Änderungen, z. B. dem Umzug von Personal, Assets und Systemen in einer oder mehreren Geschäftseinheiten.

Kategorie	Beschreibung
Security (Sicherheit)	Verwaltet Änderungen an Sicherheitsprofilen und Benutzerkonten.

Abbildung 10-14 zeigt Änderungskategorie-Datensätze.

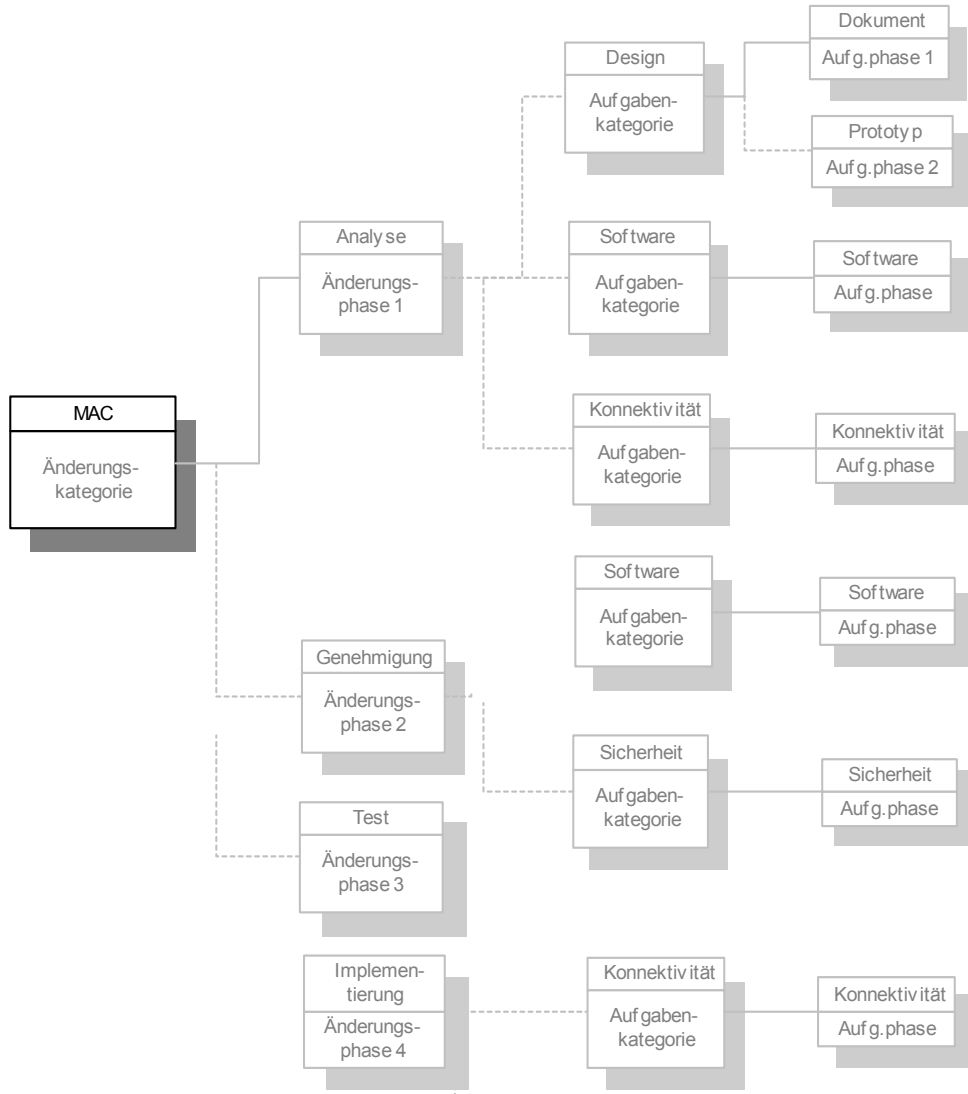
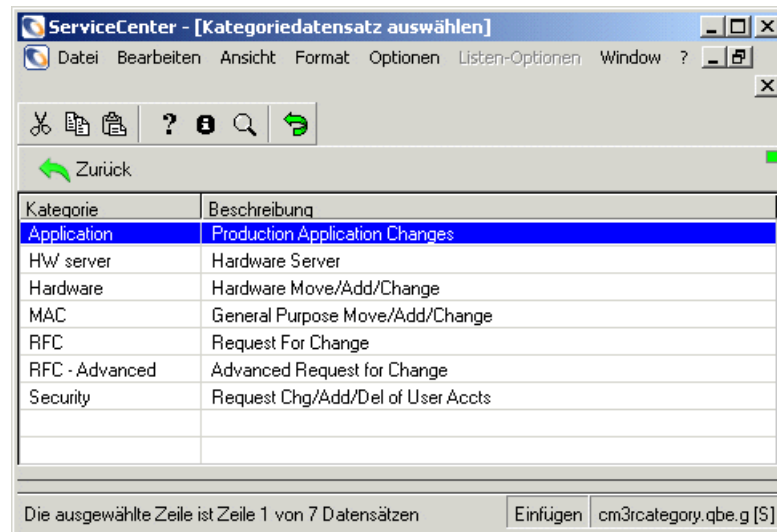


Abbildung 10-14: Änderungskategorie-Datensätze

So greifen Sie auf Änderungskategorie-Datensätze zu:

- 1 Klicken Sie im ServiceCenter-Startmenü auf **Change Management**.
Das Menü **Change Management** wird angezeigt.
- 2 Klicken Sie auf **Änderungskategorien**. Ein leerer Änderungskategorie-Datensatz wird angezeigt.
- 3 Klicken Sie auf **Suchen** oder drücken Sie die **Eingabetaste**, um eine wahre Suche (true) durchzuführen und eine Liste aller aktuellen Änderungskategorie-Datensätze abzurufen. Abbildung 10-15 zeigt eine QBE-Liste aller Änderungskategorien im System.



Kategorie	Beschreibung
Application	Production Application Changes
HW server	Hardware Server
Hardware	Hardware Move/Add/Change
MAC	General Purpose Move/Add/Change
RFC	Request For Change
RFC - Advanced	Advanced Request for Change
Security	Request Chg/Add/Del of User Accts

Die ausgewählte Zeile ist Zeile 1 von 7 Datensätzen Einfügen cm3rcategory.qbe.g [S]

Abbildung 10-15: QBE-Liste der Änderungskategorien

- 4 Doppelklicken Sie in der Liste auf eine Kategorie. Abbildung 10-16 zeigt den ausgewählten Datensatz.

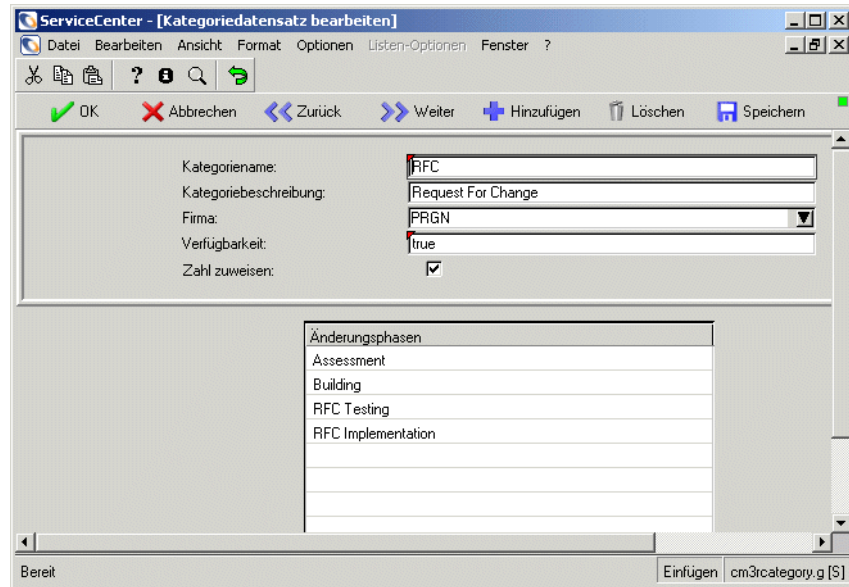


Abbildung 10-16: Änderungskategorie-Datensatz

Änderungskategorie-Datensatzfelder

In der folgenden Tabelle werden die Felder des Änderungskategorie-Datensatzes beschrieben.

Feld	Beschreibung
Kategoriename	Eindeutiger dem Kategoriedatensatz zugewiesener Name.
Kategoriebeschreibung	Kurzbeschreibung der jeweiligen Kategorie.
Firma	Gibt an, dass die eingegebene Firma eine Kategorie verwenden kann. Ein Helpdesk kann für mehrere Firmen verwendet werden. Geben Sie mit dieser Option an, welche Firma eine Kategorie verwendet. (Diese Option kann so konfiguriert werden, dass sie mit Format Control oder Gültigkeitsprüfungen verwendet wird, um zu erzwingen, dass nur bestimmte Firmen eine Kategorie benutzen.)

Feld	Beschreibung
Verfügbarkeit	Feld, in dem angegeben wird, ob ein Benutzer über Zugriff auf die jeweilige Kategorie verfügt. Dieses Feld kann auf <i>true</i> (<i>wahr</i>) oder <i>falsch</i> (<i>false</i>) eingestellt werden oder der Benutzer muss eine Bedingung erfüllen, um Zugriff zu haben. Benutzer mit SysAdmin- oder CM3Admin-Berechtigungen haben unabhängig von der in diesem Feld angegebenen Bedingung Zugriff auf die Kategorie.
Zahl zuweisen	Gibt an, ob Change Management einer Änderung eine eindeutige ID zuweist. Wird das Kontrollkästchen für dieses Feld aktiviert (Einstellung <i>true</i>), wird vor dem Öffnen der Änderung die eindeutige ID zugewiesen. Bei <i>NULL</i> ist die Vorgabe <i>false</i> (<i>falsch</i>). Hinweis: Wenn Sie die Kategorie Änderungsanforderung - Erweitert ändern, muss dieses Feld aktiviert sein (<i>true</i>), damit einer Änderung sofort eine Nummer zugewiesen wird. Wird das Feld nicht aktiviert (<i>false</i>), wird die Änderung nicht geöffnet.
Änderungsphasen	Führt die Phasen auf, die diese Änderung durchlaufen muss. Weitere Informationen finden Sie unter <i>Änderungs- und Aufgabenphasen</i> auf Seite 425.

Aufgaben-Kategorien

Bei jedem Öffnen einer neuen Änderungsaufgabe werden Sie in einer Meldung zur Auswahl einer Kategorie aufgefordert. Das angezeigte Änderungsaufgaben-Formular hängt davon ab, welche Kategorie Sie wählen.

Abbildung 10-17 zeigt Änderungskategorieaufgaben.

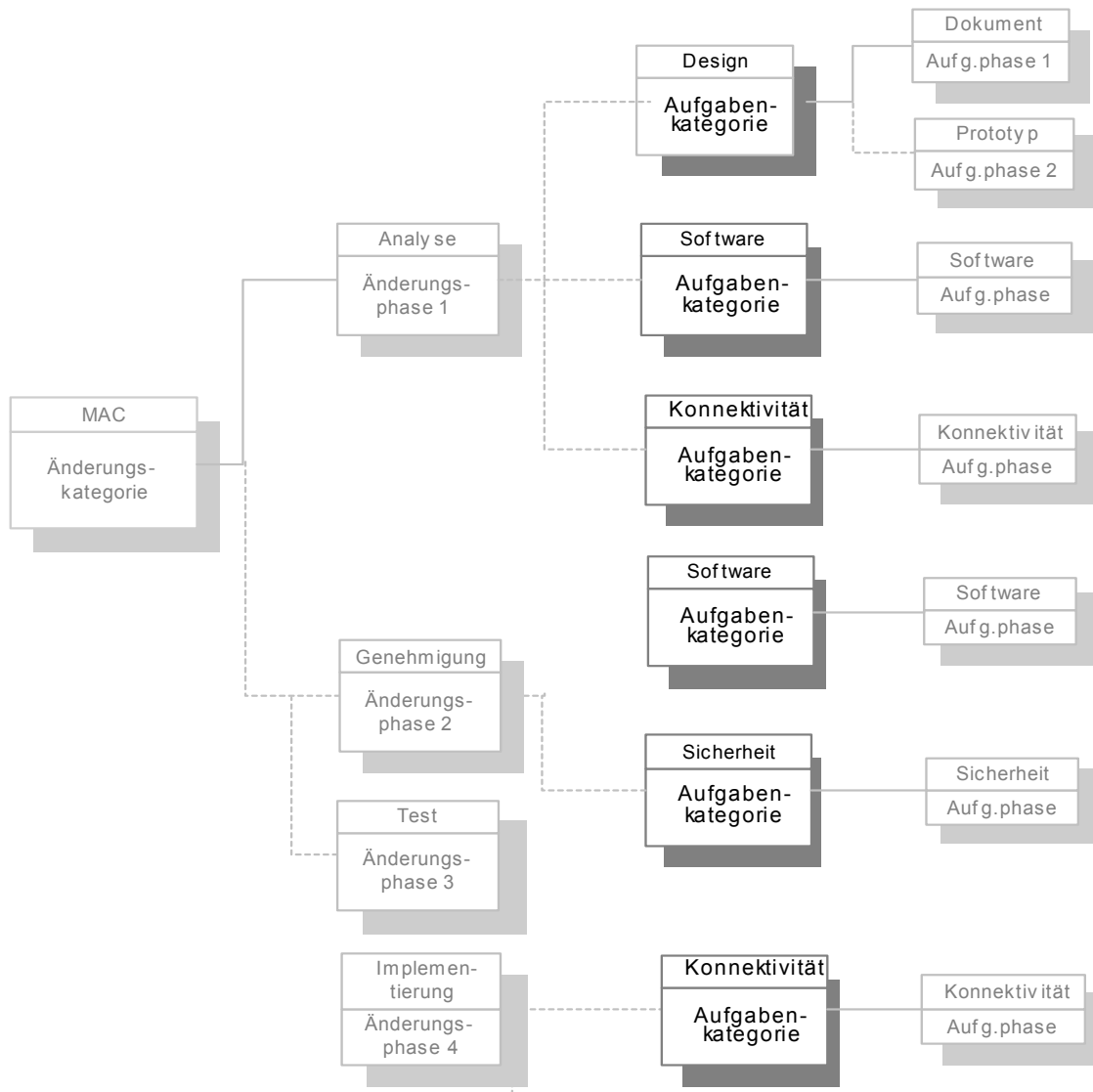


Abbildung 10-17: Änderungskategorieaufgaben

So greifen Sie auf Aufgabenkategorie-Datensätze zu:

- 1 Klicken Sie im ServiceCenter-Startmenü auf **Change Management**.
Das Menü **Change Management** wird angezeigt.
- 2 Wählen Sie das Register **Aufgaben**.
- 3 Klicken Sie auf **Aufgaben-Kategorien**. Ein leerer Datensatz einer Aufgabenkategorie wird angezeigt.
- 4 Klicken Sie auf **Suchen** oder drücken Sie die **Eingabetaste**, um eine *wahre* Suche (true) durchzuführen und eine Liste aller aktuellen Aufgabenkategorie-Datensätze abzurufen. Abbildung 10-18 zeigt eine QBE-Liste der Aufgabenkategorien.

Kategorie	Beschreibung
Connectivity	Network Maintenance
HW deploy	Hardware Deployment
HW maintain	Hardware Maintenance
HW remove	Hardware Removal
Hardware	General Hardware Changes
Installation	Installation Procedures
Security	Security Maintenance
Software	General Software Changes
backup drive	Backup Drive
client.mgt	General CM build task
config/init drive	Configure/Initialize Drive
implement.task	General CM implement task
install drive	Install Drive
plan.1/2.task	General CM plan level 1/2 task
procurement	General CM build task
resource.mgt	General CM build task
third.party.mgt	General CM build task

Die ausgewählte Zeile ist Zeile 1 von 17 Datensätzen

cm3tcategory.qbe.g [S]

Abbildung 10-18: Aufgabenkategorien im grundlegenden ServiceCenter-System

- 5 Doppelklicken Sie auf eine Kategorie in der Liste, um sie auszuwählen. Abbildung 10-19 zeigt einen Datensatz einer Aufgabenkategorie.

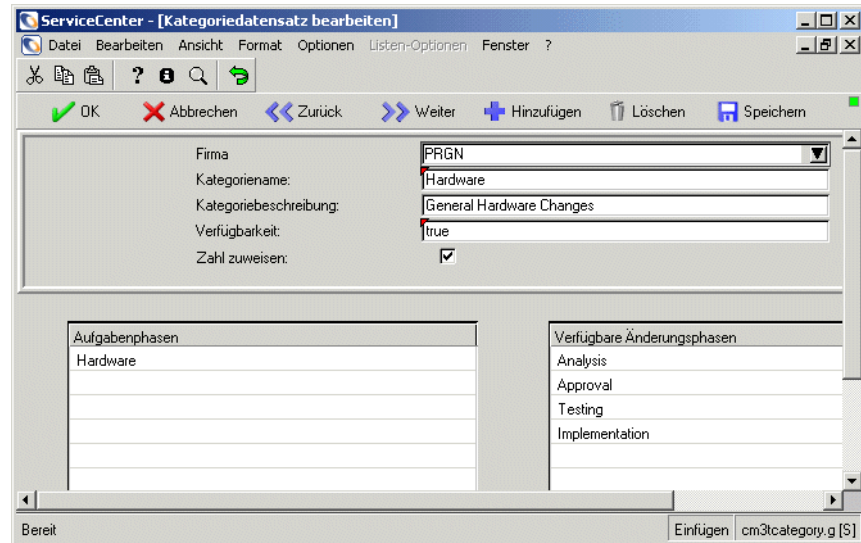


Abbildung 10-19: Aufgabenkategorie-Datensatz

In der folgenden Tabelle werden die Felder des Datensatzes einer Aufgabenkategorie beschrieben.

Feld	Beschreibung
Firma	Gibt an, welche Firma eine Kategorie verwendet. (Diese Option kann so konfiguriert werden, dass sie mit Format Control oder Gültigkeitsprüfungen verwendet wird, um zu erzwingen, dass nur bestimmte Firmen eine Kategorie benutzen.)
Kategoriename	Eindeutiger dem Kategoriedatensatz zugewiesener Name.
Kategoriebeschreibung	Kurzbeschreibung der jeweiligen Kategorie.
Verfügbarkeit	Feld, in dem angegeben wird, ob ein Benutzer über Zugriff auf die jeweilige Kategorie verfügt. Dieses Feld kann auf true (wahr) oder false (falsch) oder eine Bedingung, die auf true prüft, eingestellt werden.

Feld	Beschreibung
Zahl zuweisen	Gibt an, ob Change Management einer Aufgabe eine eindeutige ID zuweist. Wird das Kontrollkästchen für dieses Feld aktiviert (Einstellung <i>true</i>), wird vor dem Öffnen der Aufgabe die eindeutige ID zugewiesen. Hinweis: Wenn Sie die Kategorie Änderungsanforderung - Erweitert ändern, muss dieses Feld aktiviert sein (<i>true</i>), damit einer Aufgabe sofort eine Nummer zugewiesen wird. Wird das Feld nicht aktiviert (<i>false</i>), wird die Aufgabe nicht geöffnet.
Aufgabenphasen	Führt die Phasen auf, die diese Aufgabe durchlaufen muss. Phasen werden später in diesem Kapitel erläutert.
Verfügbare Änderungsphasen	Führt die Änderungsphasen auf, die auf diese Aufgabe zugreifen können. Beachten Sie Folgendes: Änderungsphasen enthalten Aufgaben.

Erstellen einer Kategorie

Als ServiceCenter-Verwalter müssen Sie möglicherweise neue Änderungs- oder Aufgabenkategorien erstellen, um das System an Ihr Unternehmen anzupassen. Diese Datensätze können durch Kopieren und Ändern eines vorhandenen Datensatzes oder durch Erstellen eines neuen geschaffen werden. ServiceCenter enthält bei Lieferung eine Reihe von Aufgabenkategorie-Datensätzen, die Sie verwenden oder ändern können. Die einfachste Möglichkeit zum Erstellen einer neuen Änderungs- oder Aufgabenkategorie ist das Kopieren eines vorhandenen Datensatzes.

So erstellen Sie eine neue Kategorie aus einem vorhandenen Datensatz:

- 1 Klicken Sie im Change Management-Menü in den Registern **Änderungen** oder **Aufgaben** auf **Änderungskategorien** oder **Aufgabenkategorien**.
Ein leerer Kategoriedatensatz wird angezeigt.
- 2 Klicken Sie auf **Suchen**, um eine wahre (*true*) Suche durchzuführen und eine Liste aller aktuellen Kategoriedatensätze abzurufen. Eine QBE-Liste der vorhandenen Kategorien wird angezeigt. In Abbildung 10-15 auf Seite 411 und Abbildung 10-18 auf Seite 415 sind Beispiellisten für Änderungs- und Aufgabenkategorien dargestellt.

- 3 Doppelklicken Sie in der Liste auf einen Kategoriedatensatz, den Sie kopieren möchten.
- 4 Ersetzen Sie den Namen im Feld **Kategorienname** mit dem Namen der neuen Kategorie.
- 5 Ändern Sie alle Felder, die für die neue Kategorie modifiziert werden müssen und führen Sie die jeweiligen Phasen auf. Sie können aus den Dropdown-Listen vorhandene Phasen auswählen oder neue eingeben, die Sie für die neue Kategorie erstellen. Mindestens eine Phase muss in das Array **Phasen** eingegeben werden, um eine Kategorie zu erstellen.



- 6 Klicken Sie auf **Hinzufügen** oder drücken Sie F1, um den neuen Kategoriedatensatz zu erstellen.
 - Wenn für alle aufgeführten Phasen ein Datensatz vorhanden ist, wird in der Statusleiste die folgende Meldung angezeigt: **Die Erstellung der Änderungskategorie *neuer Name* ist abgeschlossen.**
 - Falls die aufgeführte Phase nicht vorhanden ist, fordert Sie das System auf, einen neuen Phasendatensatz zu erstellen.
- 7 Klicken Sie auf **Ja**, um einen neuen Phasendatensatz für die aufgeführte Phase zu öffnen. Weitere Informationen finden Sie unter *Erstellen einer Phase* auf Seite 444.
- 8 Klicken Sie auf **OK**, wenn Sie mit der Bearbeitung der Felder des Phasendatensatzes fertig sind. In der Statusleiste wird die folgende Meldung angezeigt: **Phasenname Phasendefinition hinzugefügt.**



- 9 Klicken Sie auf **Weiter**, um zum Kategoriedatensatz zurückzukehren. In der Statusleiste wird die folgende Meldung angezeigt: **Die Erstellung der Änderungs-/Aufgabenkategorie *Kategorienname* ist abgeschlossen.**

Erstellen verbundener Datensätze

Die Erstellung einer neuen Änderungs- oder Aufgabenkategorie umfasst auch die Erstellung einer Reihe anderer ServiceCenter-Elemente. Es sind möglicherweise einige oder alle der folgenden Hinzufügungen notwendig, damit Ihre Kategorie richtig funktioniert:

Erstellen eines neuen Formulars

Wenn Sie eine neue Kategorie erstellen, können Sie Formulare erstellen, die die verschiedenen Datenanforderungen der neuen Kategorie wiedergeben. Diese Formulare hängen mit den Phasen der Kategorie zusammen. Ausführliche Anweisungen zum Erstellen von Formularen finden Sie im Handbuch *System Tailoring* (Systemanpassung), Band 1.

Wichtig: Das Hauptformular für die Anzeige und Modifizierung von Änderungen oder Aufgaben befindet sich im Phasen-Definitionsdatensatz im Register **Skripts/Ansichten**, Fenster **Ansicht**, Feld **Standard**.

Hinzufügen neuer Felder zum Database Dictionary

Alle neuen Felder, die Sie auf einem Unterformular oder neuen Kategorieformularen erstellt haben, müssen zum Database Dictionary hinzugefügt werden. Da Datendateien für Change Management aus Strukturen bestehen, müssen neue Felder zur korrekten Struktur hinzugefügt werden. Ausführliche Anweisungen zum Bearbeiten des Database Dictionary finden Sie im Handbuch *System Tailoring* (Systemanpassung), Band 1.

Wichtig: Fügen Sie neue, kategoriespezifische Datenfelder zur **mittleren** Struktur des Database Dictionary hinzu.

Erstellen notwendiger Link-Datensätze

Link-Datensätze bringen zusammenhängende Daten aus einer unterstützenden Datei in Ihren Änderungs- oder Aufgabendatensatz. Der Name des Link-Datensatzes sollte dem des kategorie- oder phasenspezifischen Formulars entsprechen, das Sie erstellt haben. Fügen Sie alle Felder aus Ihrem neuen Formular zum Link-Datensatz hinzu, wenn dieses Feld verknüpfte Daten anzeigen soll. Ausführliche Anweisungen zum Erstellen von Link-Datensätzen finden Sie im Handbuch *System Tailoring* (Systemanpassung), Band 2.

Erstellen der notwendigen Format Control

Format Control wird verwendet, um entweder die Präsentation der Daten auf dem Formular oder die Art der Datenspeicherung in der Datei zu steuern. Ausführliche Anweisungen zum Erstellen von Format Control-Datensätzen finden Sie im Handbuch *System Tailoring* (Systemanpassung), Band 1.

Format Control wird in Change Management anders angewendet als in anderen ServiceCenter-Modulen. Mit Change Management können Sie die folgenden Arten von Format Control-Datensätzen definieren:

- **Basis:** Der *Basis*-Format Control-Datensatz ermöglicht Ihnen, in einem Datensatz die Format Control-Anweisungen zu erstellen, die für *alle* Änderungsanforderungs-Phasen gelten. Der Name des Basis-Format Control-Datensatzes für Änderungen lautet *cm3r* (*cm3t* für Aufgaben). Die Optionen in diesem Datensatz werden während der gesamten Änderungs- und Aufgabenverarbeitung mit Ausnahme der Genehmigungs- und Hintergrundverarbeitung ausgeführt. Der Basis-Format Control-Datensatz wird *vor* dem Detail-Format Control-Datensatz verarbeitet.
- **Detail:** Um durchzusetzen, dass die Verarbeitungsregeln für eine Phase eindeutig sind, definieren Sie einen Format Control-Datensatz mit dem gleichen Namen wie die *Standard*-Ansicht dieser Phase.

Change Management verarbeitet Basis- und Detail-Format Control-Datensätze wie folgt:

- Die **Hinzufügungs-Optionen** werden bei Eröffnung (Schaltfläche **Öffnen**) verarbeitet.
- Die **Aktualisierungs-Optionen** werden zum Aktualisierungszeitpunkt verarbeitet, indem Sie auf **Aktualisieren** oder **Neu öffnen** klicken.
- Die **Lösch-Optionen** werden beim Schließen (Schaltfläche **Schließen**) verarbeitet.
- Die **Anzeigeoptionen** werden verarbeitet, bevor ein Datensatz angezeigt wird.

Die Format Control-Funktionen für eine bestimmte Option (**hinzufügen**, **aktualisieren**, **löschen** oder **anzeigen**) werden ausgeführt, *nachdem* der Prozess aufgerufen wird, aber *bevor* der Datensatz permanent aktualisiert wird. Die **Hinzufügungs-Optionen** werden z. B. ausgeführt, *nachdem* der Benutzer im Change Management-Menü auf die Schaltfläche **Neue Änderung öffnen** klickt, aber *bevor* er auf **Speichern** klickt, um die Änderung in der Datenbank zu speichern. Die **Anzeige-Optionen** werden ausgeführt, *nachdem* ein Datensatz aus der QBE-Liste ausgewählt, aber *bevor* er angezeigt wurde.

Sie können sowohl einen *Basis*-Format Control-Datensatz als auch einen *Detail*-Format Control-Datensatz für jeden Änderungs- oder Aufgabenprozess ausführen. Falls eine der Format Control-Funktionen aus irgendeinem Grund fehlschlägt, kehrt der Benutzer zum vorher angezeigten Bildschirm zurück. Die entsprechenden Fehlermeldungen werden angezeigt.

Einrichten von Genehmigungs-/Mitglieder- (Überprüfer-)gruppen

Bestimmte Änderungs- und Aufgabenphasen erfordern Genehmigungen, bevor der Prozess zur nächsten Phase gehen kann. Falls die Gruppen nicht bereits bestehen, müssen Sie die notwendigen Genehmigungs- und Mitgliedergruppen für jede in Ihrer neuen Kategorie genannte Phase erstellen. Ausführliche Anweisungen zur Erstellung von Genehmigungsgruppen finden Sie in den Abschnitten zu *Gruppenprofilen* und *Gruppendefinitions-Datensätzen*.

Definieren von Alerts

Weisen Sie alle Alert-Bedingungen den Phasendefinitionen für die von Ihnen erstellte Kategorie zu. Ereignis-Datensätze bestimmen, wer über einen Alert-Zustand benachrichtigt wird.

Erstellen notwendiger Skripts

Erstellen Sie alle Skripts, die Sie während des Änderungsprozesses ausführen möchten. Für den Öffnen-, Schließen-, Neu öffnen- oder Aktualisieren-Prozess definierte Skripts werden vor dem Beginn des Prozesses ausgeführt. Skript-Definitionen sind optional.

Hinweis: Das Erstellen neuer Kategorien in Change Management wird als fortgeschrittene Tailoring-Option betrachtet.

Aktualisieren eines Kategoriedatensatzes

Führen Sie zur Aktualisierung einer vorhandenen Kategorie die folgenden Schritte aus.

- 1 Klicken Sie im Change Management-Menü auf **Kategorien** im Register **Änderungen** oder **Aufgaben**. Ein leerer Kategoriedatensatz wird angezeigt.
- 2 Greifen Sie auf den vorhandenen Kategoriedatensatz zu, den Sie ändern möchten. Führen Sie eine der folgenden Aktionen durch:
 - Geben Sie den Namen der Kategorie in das Feld **Kategorienname** ein und klicken Sie auf **Suchen**.
 - Lassen Sie alle Felder unausgefüllt und klicken Sie auf **Suchen**, um eine wahre (true) Suche durchzuführen und eine Liste aller aktuellen Kategoriedatensätze abzurufen. Wählen Sie die gewünschte Kategorie aus der angezeigten QBE-Liste aus.

- 3 Ändern Sie alle Felder, die für die Kategorie modifiziert werden müssen. Wenn Sie Phasennamen ändern oder hinzufügen, die noch nicht definiert wurden, werden Sie in einer Meldung zur Erstellung eines neuen Phasendatensatzes aufgefordert.
- 4 Klicken Sie auf **Speichern** oder drücken Sie F2, um den Kategoriedatensatz zu aktualisieren. In der Statusleiste wird die folgende Meldung angezeigt: *Kategorienname*-Kategoriedefinition aktualisiert.

Löschen eines Kategoriedatensatzes

So löschen Sie veraltete oder unerwünschte Kategoriedatensätze:

- 1 Klicken Sie im Change Management-Menü auf **Kategorien** im Register **Änderungen** oder **Aufgaben**.
Ein leerer Kategoriedatensatz wird angezeigt.
- 2 Greifen Sie auf den vorhandenen Kategoriedatensatz zu, den Sie ändern möchten. Führen Sie eine der folgenden Aktionen durch:
 - Geben Sie den Namen der Kategorie in das Feld **Kategorienname** ein und klicken Sie auf **Suchen**.
 - Lassen Sie alle Felder unausgefüllt und klicken Sie auf **Suchen**, um eine wahre (true) Suche durchzuführen und eine Liste aller aktuellen Kategoriedatensätze abzurufen. Wählen Sie die gewünschte Kategorie aus der angezeigten QBE-Liste aus.

- 3 Klicken Sie auf **Löschen** oder drücken Sie **F4**. Abbildung 10-20 zeigt die neuen Schaltflächen zum Löschen.

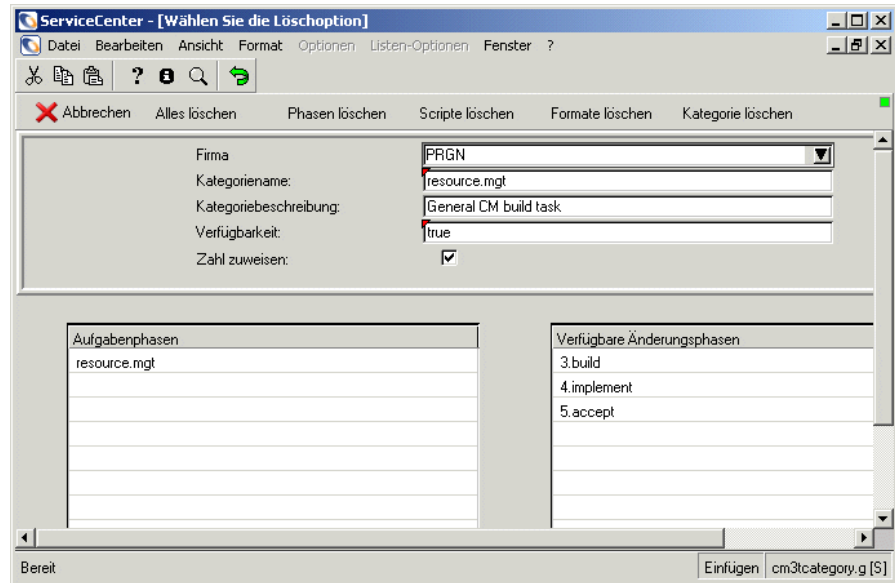


Abbildung 10-20: Optionsschaltflächen „Löschen“

- 4 Klicken Sie auf **Kategorie löschen** oder drücken Sie F7, um den Datensatz zu löschen. Ein Löschformular wird angezeigt. Der Name der zu löschenden Kategorie wird im Feld **Kategorie** oben im Formular angezeigt (siehe Abbildung 10-21).

Abbildung 10-21: Formular zum Löschen einer Kategorie

Wichtig: Sie müssen die zu löschenden Elemente dieser Kategorie kennen, bevor Sie fortfahren. Klicken Sie auf die anderen Löschoptionen, um die Datensätze für die Phasen, Formulare, Skripts usw. für diese Kategorie zu löschen.

- 5 Klicken Sie auf **Löschen** oder drücken Sie F1. Das System zeigt Ihnen das Kategorie-QBE-Formular wieder an. In der Statusleiste wird die folgende Meldung angezeigt: **Alle angegebenen Elemente wurden gelöscht.**
- 6 Klicken Sie auf **Zurück** oder drücken Sie F3, um einen leeren Kategoriedatensatz anzuzeigen.

Drucken eines Kategoriedatensatzes

So drucken Sie einen Kategoriedatensatz:

- 1 Klicken Sie im Change Management-Menü auf **Kategorien** im Register **Änderungen** oder **Aufgaben**. Ein leerer Kategoriedatensatz wird angezeigt.
- 2 Greifen Sie auf den vorhandenen Kategoriedatensatz zu, den Sie ändern möchten. Führen Sie eine der folgenden Aktionen durch:
 - Geben Sie den Namen der Kategorie in das Feld **Kategorienname** ein und klicken Sie auf **Suchen**.
 - Lassen Sie alle Felder unausgefüllt und klicken Sie auf **Suchen**, um eine wahre (true) Suche durchzuführen und eine Liste aller aktuellen Kategoriedatensätze abzurufen. Wählen Sie die gewünschte Kategorie aus der angezeigten QBE-Liste aus.
- 3 Wählen Sie **Drucken** im Menü **Optionen**. In der Statusleiste wird die Meldung angezeigt, dass die Kategorie zum Drucken eingeplant ist; ferner werden Datum und Uhrzeit des Druckvorgangs angezeigt.

Änderungs- und Aufgabenphasen

Wenn Sie eine neue Änderungs- oder Aufgabenkategorie erstellen, müssen Sie mindestens eine Phase eingeben. ServiceCenter wird mit einer Reihe von vordefinierten Phasen ausgeliefert. Sie können jedoch auch neue Phasen hinzufügen. Falls Sie eine Phase eingeben, die nicht vorhanden ist, fordert ServiceCenter Sie in einer Meldung dazu auf, diese Phase zu erstellen. Wie weiter oben in diesem Kapitel erwähnt, ist eine Phase ein administrativer Schritt innerhalb der Änderung.

In Abbildung 10-22 sind die Änderungsphasen dargestellt.

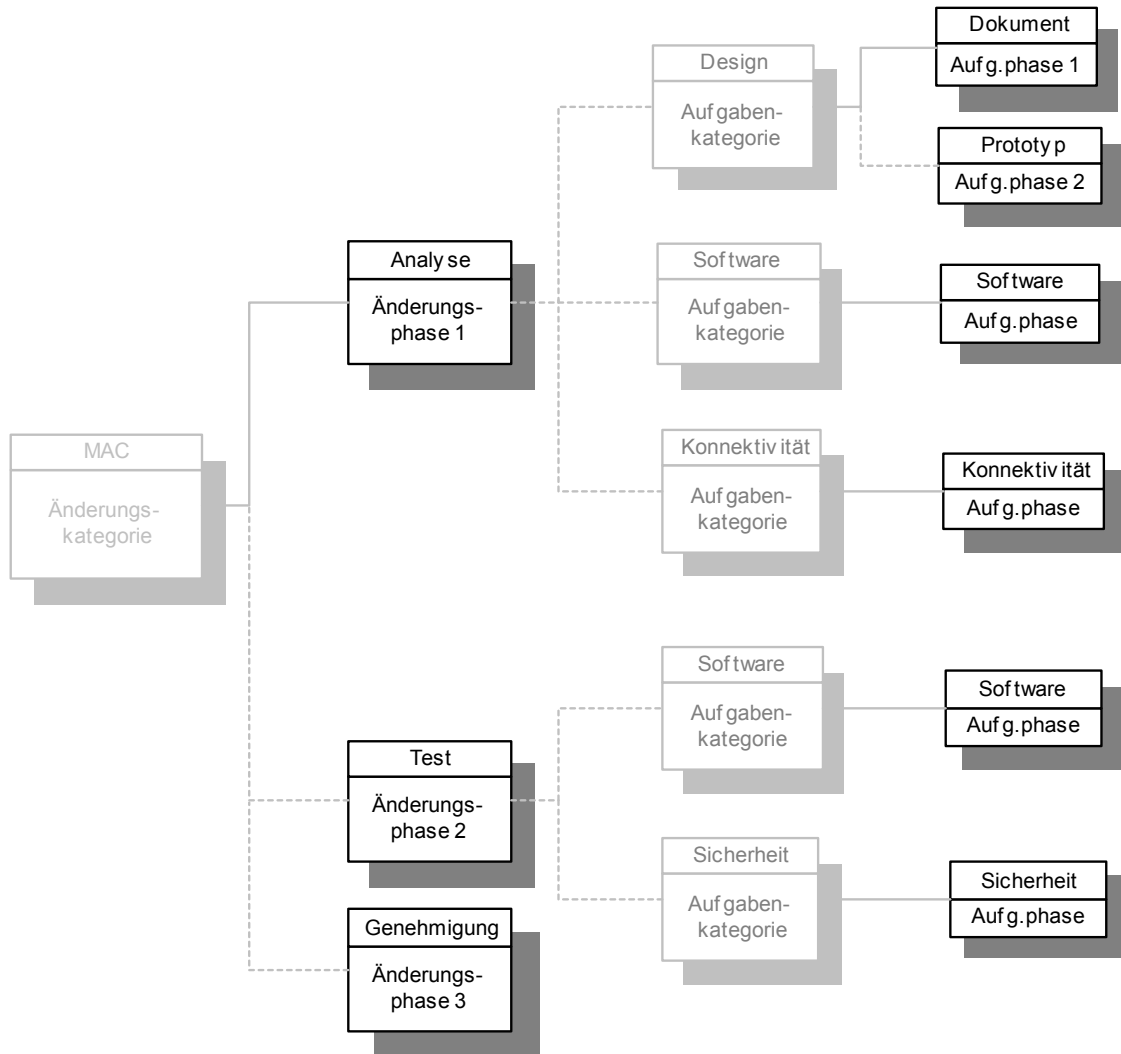


Abbildung 10-22: Komponenten einer Änderung - Phasen

Zugreifen auf Phasendatensätze

Auf vorhandene Änderungs- und Aufgabenphasen-Datensätze wird mittels des gleichen Verfahrens zugegriffen. Sie können von zwei Stellen aus auf Phasendatensätze zugreifen:

- Phase im Change Management-Menü
- Kategoriedatensatz. Verwenden Sie die Option **Phase finden** oder **Phase suchen**.

Änderungs-Menü

Das folgende Beispiel verwendet das Verfahren zum Zugriff auf einen Änderungsphasen-Datensatz.

So öffnen Sie einen Phasendatensatz:

- 1 Klicken Sie im ServiceCenter-Startmenü auf **Change Management**.
- 2 Wählen Sie das Register **Änderungen**.
- 3 Klicken Sie auf **Änderungsphasen**. Abbildung 10-23 zeigt einen leeren Änderungsphasen-Datensatz.

Abbildung 10-23: Änderungsphasen-Datensatz - Nach einer vorhandenen Phase suchen

- 4 Führen Sie eine der folgenden Aktionen durch:
 - Geben Sie einen Phasenamen in das Feld **Änderungsphase** ein und klicken Sie auf **Suchen** oder drücken Sie die **Eingabetaste**.
 - Lassen Sie alle Felder unausgefüllt und klicken Sie auf **Suchen**, um eine *wahre (true)* Suche durchzuführen und eine Liste aller aktuellen Änderungsphasen-Datensätze abzurufen. Wählen Sie einen Datensatz zur Anzeige aus und ändern Sie diesen durch Doppelklicken auf denselben.

Kategoriedatensatz - Option „Phase finden“

So öffnen Sie einen Phasendatensatz mit Hilfe der Option „Phase finden“ über einen Kategoriedatensatz:

- 1 Klicken Sie im ServiceCenter-Startmenü auf **Change Management**.
- 2 Wählen Sie das Register **Änderungen**.
- 3 Klicken Sie auf **Änderungskategorien**. Ein leerer Kategoriedatensatz wird angezeigt.
- 4 Führen Sie eine der folgenden Aktionen durch:
 - Geben Sie einen Kategorienamen in das Feld **Kategorienname** ein und klicken Sie auf **Suchen** oder drücken Sie die **Eingabetaste**.
 - Lassen Sie alle Felder unausgefüllt und klicken Sie auf **Suchen**, um eine *wahre (true)* Suche durchzuführen und eine Liste aller aktuellen Änderungskategorie-Datensätze abzurufen.

In Abbildung 10-24 wird eine QBE-Liste der vorhandenen Änderungskategorie-Datensätze dargestellt.

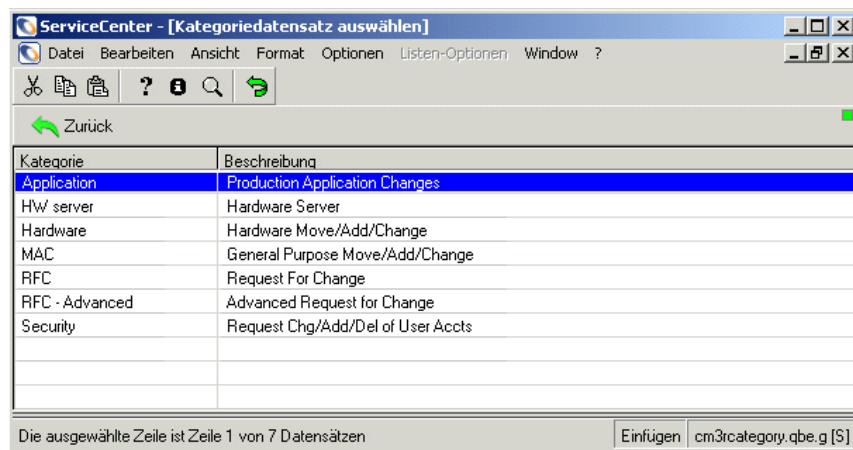


Abbildung 10-24: Änderungskategorie auswählen

- 5 Wählen Sie eine Änderungskategorie in der QBE-Liste der Datensätze aus. Abbildung 10-25 auf Seite 429 zeigt den ausgewählten Änderungskategorie-Datensatz.

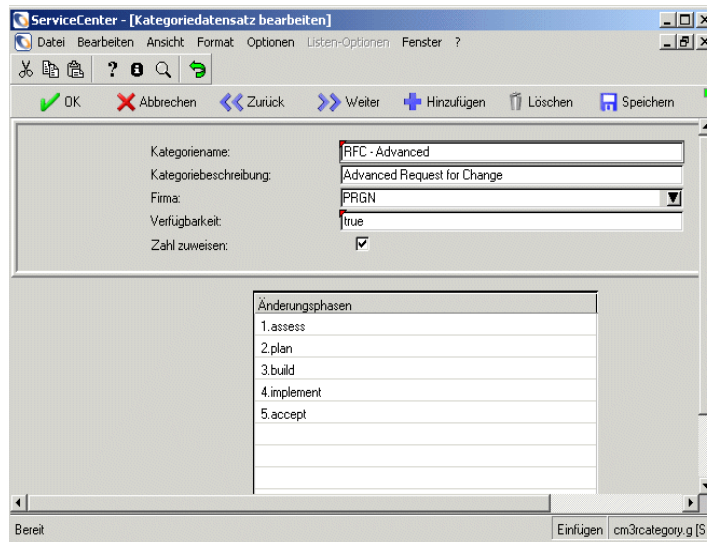


Abbildung 10-25: Über den Kategoriedatensatz auf Phasen zugreifen

- 6 Wählen Sie einen Phasennamen im Array **Änderungsphasen** des Kategoriedatensatzes aus.

- 7 Wählen Sie **Phase finden** im Menü **Optionen** aus. Abbildung 10-26 zeigt den ausgewählten Phasendatensatz.

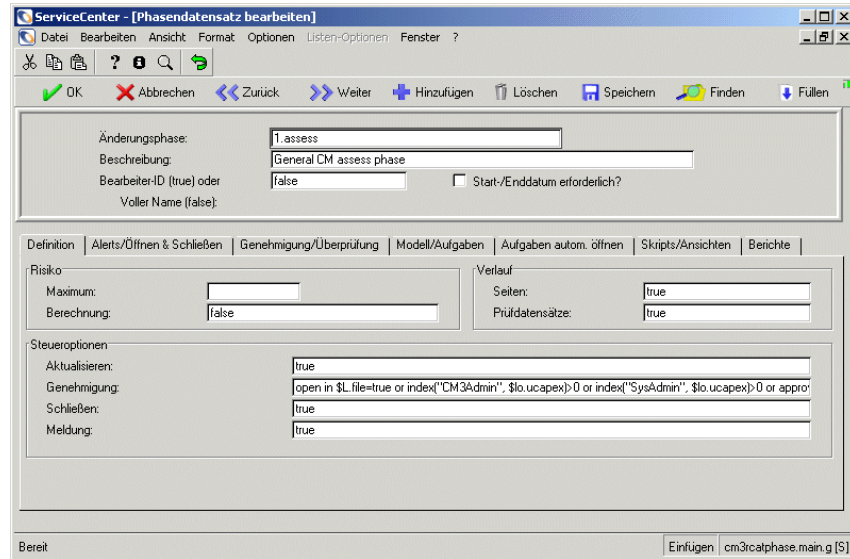


Abbildung 10-26: Vorhandener Phasendatensatz

Kategoriedatensatz - Option „Phase suchen“

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um einen Phasendatensatz von einem Kategoriedatensatz aus mit der Option **Phase suchen** zu öffnen.

- 1 Klicken Sie im ServiceCenter-Startmenü auf **Change Management**.
- 2 Wählen Sie das Register **Änderungen**.
- 3 Klicken Sie auf **Änderungskategorien**
Ein leerer Kategoriedatensatz wird angezeigt.
- 4 Führen Sie eine der folgenden Aktionen durch:
 - Geben Sie einen Kategorienamen in das Feld **Kategorienamen** ein und klicken Sie auf **Suchen** oder drücken Sie die **Eingabetaste**.
 - Lassen Sie alle Felder unausgefüllt und klicken Sie auf **Suchen**, um eine *wahre (true)* Suche durchzuführen und eine Liste aller aktuellen Änderungskategorie-Datensätze abzurufen.

Eine QBE-Liste der vorhandenen Änderungskategorie-Datensätze wird angezeigt (siehe Abbildung 10-24 auf Seite 428).

- 5 Wählen Sie einen Änderungskategorie-Datensatz aus der QBE-Liste. Der ausgewählte Änderungskategorie-Datensatz wird angezeigt (siehe Abbildung 10-25 auf Seite 429).
- 6 Wählen Sie **Phase suchen** im Menü **Optionen** aus. Abbildung 10-27 zeigt einen leeren Änderungs- oder Aufgabenphasen-Datensatz.

Abbildung 10-27: Änderungskategorie - Nach einer Änderungsphase suchen

- 7 Führen Sie eine der folgenden Aktionen durch:
 - Geben Sie einen Phasenamen in das Feld **Änderungsphase** ein und klicken Sie auf **Suchen** oder drücken Sie die **Eingabetaste**.
 - Klicken Sie auf **Suchen** oder drücken Sie auf dem leeren Phasendatensatz-Formular die **Eingabetaste** und wählen Sie den gewünschten Datensatz aus der angezeigten QBE-Liste aus.

Phasendatensatz-Felder

Änderungs- und Aufgabenphasendatensätze enthalten Feldnamen, die der Funktion des Datensatzes entsprechen (Änderung oder Aufgabe). Genau wie bei den Kategorien gibt es Unterschiede zwischen Änderungen und Aufgaben. Sie brauchen nicht in allen Feldern eine Eingabe vorzunehmen. In den folgenden Definitionen werden die erforderlichen Felder beschrieben. Abbildung 10-28 zeigt das Register **Definition**.

The screenshot shows a Windows-style dialog box titled "ServiceCenter - [Phasendatensatz bearbeiten]". It has a menu bar with "Datei", "Bearbeiten", "Ansicht", "Format", "Optionen", "Listen-Optionen", and "Fenster". Below the menu is a toolbar with icons for OK, Abbrechen, Zurück, Weiter, Hinzufügen, Löschen, Speichern, Finden, and Füllen. The main area is divided into several sections:

- Änderungsphase:** Text box containing "1. assess".
- Beschreibung:** Text box containing "General CM assess phase".
- Bearbeiter-ID (true) oder Voller Name (false):** Text box containing "false".
- Start-/Enddatum erforderlich?:** A checkbox that is currently unchecked.
- Definition** (selected tab):
 - Risiko:**
 - Maximum: Text box (empty).
 - Berechnung: Text box containing "false".
 - Verlauf:**
 - Seiten: Text box containing "true".
 - Prüfdatensätze: Text box containing "true".
 - Steueroptionen:**
 - Aktualisieren: Text box containing "true".
 - Genehmigung: Text box containing "open in \$L.file=true or index('CM3Admin'. \$lo.ucapex);0 or index('SysAdmin'. \$lo.ucapex);0 or appro".
 - Schließen: Text box containing "true".
 - Meldung: Text box containing "true".

At the bottom, there is a status bar with "Bereit" on the left and "Einfügen cm3rcatphase.main.g [S]" on the right.

Abbildung 10-28: Phasendatensatz – Register „Definition“

In der folgenden Tabelle werden die Felder des Registers **Definition** beschrieben.

Feld	Beschreibung
Änderungs-/ Aufgabenphase (erforderlich)	Eindeutiger Name zur Kennzeichnung der Phase.
Beschreibung	Stellt allgemeine Informationen oder Anmerkungen zur Phase bereit.

Feld	Beschreibung
Bearbeiter-ID (true) oder Voller Name (false)	Logisches Feld, das angibt, ob die Benutzer-ID des Bearbeiters (true) oder der vollständige Name des Bearbeiters (false) für die Verfolgung von Aktivitäten in dieser Änderungsphase verwendet wird.
Start-/Enddatum erforderlich?	Logisches Feld, mit dem gesteuert wird, ob für eine Änderungsanforderung ein Start- und Enddatum erforderlich ist. Ist das Feld aktiviert (<i>true</i>), ist ein gültiger Wert in den Feldern Geplantes Anfangsdatum und Geplantes Enddatum erforderlich.

Register „Definition“

Das in Abbildung 10-28 auf Seite 432 dargestellte Register **Definition** ist in drei Bereiche gegliedert, die die folgenden Felder enthalten. In der folgenden Tabelle werden die Felder des Bereichs **Risiko** beschrieben..

Feld	Beschreibung
Maximum	Höchster in dieser Phase zulässiger Risikowert. Die Risikoskala reicht von 0 (kein Risiko) bis zu einem vom Benutzer angegebenen Maximum (hohes Risiko).
Berechnung	Logisches Feld, das angibt, ob die Risikobewertung automatisch berechnet wird, wenn in dieser Phase eine Änderung oder Aktualisierung erfolgt.

In der folgenden Tabelle werden die Felder des Bereichs **Verlauf** beschrieben.

Feld	Beschreibung
Seiten	Bei Verwendung dieser Option (<i>true</i>) wird bei Aktualisierung eines Datensatzes jeweils eine Kopie des gesamten Datensatzes gespeichert.
Prüfdatensätze	Bei Verwendung dieser Option (<i>true</i>) wird das ServiceCenter-Auditing-System aufgerufen.

In der folgenden Tabelle werden die Felder des Bereichs **Steueroptionen** beschrieben.

Feld	Beschreibung
Aktualisieren	Logisches Feld zur Definition der Bedingungen, unter denen eine Phase aktualisiert werden kann.
Genehmigung	Logisches Feld zur Definition der Bedingungen, unter denen eine Phase genehmigt werden kann.
Schließen	<p>Logisches Feld zur Definition der Bedingungen, unter denen eine Phase geschlossen werden kann. Sie können dieses Feld z. B. ändern, um die Kontrollkriterien für das Schließen einzustellen. Sie könnten true (wahr) ersetzen durch:</p> <p>approval.status in \$L.file="approved"</p> <p>Diese Anweisung erfordert, dass diese Phase genehmigt wird, bevor sie geschlossen werden kann, um zur nächsten Phase zu gehen, oder die Änderung oder Aufgabe zu schließen, falls es keine weiteren Phasen gibt.</p> <p>Hinweis: Die aktuelle Dateivariablen für eine Änderung ist \$file. Die aktuelle Dateivariablen für Aufgaben ist nicht \$file (für diese Ursache). In diesen Aufgaben-Definitionsdatensätzen ist die Aufgabenvariable aber \$file und die übergeordnete Änderung ist \$.parent.\$file ist die Variable, die in der Regel verwendet wird, wenn auf Datensätze im Dokumentenmodul Bezug genommen wird.</p>
Meldung	Logisches Feld, das angibt, ob Meldungen während der Verfahren dieser Phase gesendet werden. Zu diesen Verfahren gehören das Öffnen, Aktualisieren, Schließen, Genehmigen, Ablehnen, Rückgängigmachen von Genehmigungen und erneute Öffnen.

Register „Alerts/Öffnen Schließen“

In Abbildung 10-29 wird das Register Alerts dargestellt.

Abbildung 10-29: Phasen-Definitionsdatensatz – Register „Alerts/Öffnen Schließen“

In der folgenden Tabelle werden die Felder des Registers Alerts/Öffnen Schließen beschrieben.

Feld	Beschreibung
Alerts	Für diese Phase verfügbare Alerts und Meldungen. Sie können beliebig viele Alerts oder Meldungen eingeben. Weitere Informationen finden Sie unter <i>Ereignisse, Alerts und Meldungen</i> auf Seite 498.

In der folgenden Tabelle werden die Felder des Bereichs Alert-Steuerungen beschrieben.

Feld	Beschreibung
Zurücks.	Logisches Feld zur Definition der Bedingungen, unter denen die Alert-Verarbeitung während einer Aktualisierung zurückgesetzt (neu gestartet) wird.
Neu berechn.	Wenn dieses Feld auf <i>true</i> gesetzt ist, werden die in dieser Phase definierten Alert-Namen während einer Aktualisierung erneut auf ihre Eignung überprüft.

Hinweis: Die folgenden Optionen bestimmen, wie diese Phase geöffnet wird, wenn sie auf andere Phasen in der Sequenz folgt.

In der folgenden Tabelle werden die Felder des Bereichs **Verhalten bei Öffnen** (wenn nicht in erster Phase) beschrieben.

Feld	Beschreibung
Zum Öffnen auffordern (Aufschub zulassen)	Fordert den Benutzer zum Öffnen der nächste Phase in der Sequenz auf. Wenn der Benutzer die nachfolgende Phase nicht öffnet, wird die Phase auf den Status <i>verzögert</i> geschaltet.
Öffnen - Aufforderung zur Aktualisierung (kein Aufschub)	Startet automatisch die nächste Phase in einer Sequenz und zeigt sie im Aktualisierungsmodus an.
Phase öffnen und beenden (kein Aufschub)	Startet automatisch die nächste Phase in einer Sequenz; der Benutzer kehrt automatisch zum vorherigen Fenster, z. B. einem Suchfenster oder Menü, zurück.

In der folgenden Tabelle werden die Felder des Bereichs **Verhalten bei Schließen** beschrieben.

Feld	Beschreibung
Eingabeaufforderung für Schließen (Abbruch zulassen)	Wenn der Benutzer eine Änderung oder Aufgabe schließt, wird ein Formular zum Beenden der Anzeige angezeigt, in dem der Benutzer den Schließvorgang abbrechen kann.
Schließen - nächste P. öffnen/bei letzter P. beend. (k. Abbruch)	Wenn ein Benutzer eine Änderung oder Aufgabe schließt, wird kein Bestätigungsbildschirm für den Schließvorgang angezeigt. Gegebenenfalls wird die nächste Phase automatisch geöffnet. Der Benutzer kann beenden, ohne den Vorgang abbrechen zu müssen.

Register „Genehmigung/Überprüfung“

Das Register **Genehmigung/Überprüfung** enthält die Genehmigungsfelder für den Phasendatensatz, in denen Sie Genehmigungsdefinitionen zurücksetzen und neu berechnen können. Voraussetzungen für Überprüfer können ebenfalls als Phase konfiguriert werden; dabei können Sie die Überprüferliste definieren. In Abbildung 10-30 ist das Register **Genehmigung/Überprüfung** dargestellt.

Abbildung 10-30: Phasen-Definitionsdatensatz – Register „Genehmigung/Überprüfung“

*In der folgenden Tabelle werden die Felder des Bereichs **Genehmigungsanforderungen** beschrieben.*

Feld	Beschreibung
Genehmigungen	Eine Liste der Gruppen oder Bearbeiter, die die Übernahme des mit der Implementierung einer Änderungsanforderung oder Aufgabe verbundenen Risikos, der Kosten usw. bestätigen müssen. Genehmigungen geben den Kontrollstellen die Möglichkeit, die Arbeit zu stoppen und zu steuern, wann bestimmte Arbeitsaktivitäten fortgesetzt werden können.
Genehmig. zurücks.	Setzt alle Genehmigungen für diese Phase zurück und wertet die Bedingungen für alle möglichen Genehmigungsdefinitionen erneut aus.
Genehmig. neu berechn.	Berechnet die Genehmigungsdefinitionen für alle aktuellen Genehmigungen erneut.

Weitere Informationen finden Sie im *ServiceCenter-Benutzerhandbuch*.

In der folgenden Tabelle werden die Felder des Bereichs **Voraussetzungen Überprüfer** beschrieben.

Feld	Beschreibung
Gruppe/Bearbeiter	Führt die persönlichen oder Gruppenprofile auf, die zur Überprüfung dieser Phase benachrichtigt werden. Sowohl persönliche als auch Gruppennamen müssen einem vorhandenen Change Management-Profil Datensatz (cm3profiles) mit Überprüfprivilegien entsprechen. Überprüfer erhalten eine optionale Benachrichtigung, nachdem eine Phase genehmigt wurde. Ihre Überprüfung dient ausschließlich zu ihrem eigenen Nutzen, da sie eine genehmigte Anforderung oder Aufgabe nicht ablehnen können.
Bedingung	Legt die Bedingungen fest, unter denen eine Gruppe oder ein Benutzer eine Überprüfbenachrichtigung für eine Änderungs- oder Aufgabenphase erhält. Das Bedingungsfeld ist ein Boolesches Feld. Die Überprüfanforderung wird zur Phase hinzugefügt, wenn der Ausdruck im Feld <i>true</i> (<i>wahr</i>) entspricht. Die Vorgabe für diese Bedingung ist <i>false</i> (<i>falsch</i>).

Register „Modell/Aufgaben“

Das Register **Modell/Aufgaben** in einer Änderungsphase ermöglicht das Kopieren von Aufgaben-, Änderungs- und Phaseninformationen aus einer vorhandenen Änderung (*Modell*) in eine neue. Abbildung 10-31 zeigt das Register **Modell/Aufgaben**.

Abbildung 10-31: Phasen-Definitionsdatensatz – Register „Modell/Aufgaben“

Dieses Register enthält drei Strukturen, die folgende Felder enthalten:

Sie können einen vorhandenen Änderungsdatensatz als Vorlage angeben, anhand derer bestimmte Felder automatisch ausgefüllt werden, wenn Sie eine neue Änderungsanforderung dieses Typs öffnen. Die Felder in diesem Bereich geben die Modelländerung sowie die zu kopierenden Felder an.

Feld	Beschreibung
Zahl	Eindeutige ID des vorhandenen Änderungsdatensatzes, der als Vorlage zu verwenden ist.
Verknüpfen	Linkdatensatz, der beim Kopieren dieser Änderung zu verwenden ist. Dieser Datensatz identifiziert, welche Felder kopiert werden. Wenn Daten verknüpft sind, können Sie Daten aus einem Modellfeld in ein anderes Änderungsanforderungs-Feld verschieben.

In der folgenden Tabelle werden die Felder des Bereichs **Verknüpfung zur Verwendung mit Kopieren/Öffnen** beschrieben.

Feld	Beschreibung
Verknüpfen	Linkdatensatz, über den Daten in den aktuellen Datensatz kopiert werden. Die Option Verknüpfung kopieren/öffnen wird zum Definieren von Feldern verwendet, die beim Erstellen einer neuen Änderung mit der Kopier-/Öffnungsmethode in den aktuellen Datensatz kopiert werden.

In der folgenden Tabelle werden die Felder des Bereichs **Nach Abschluss der letzten Aufgabe** beschrieben.

Feld	Beschreibung
Status ändern in	Mit dieser Option können Sie den Status in den Statuseintrag ändern, der angezeigt wurde, als die letzte Aufgabe geschlossen wurde. Wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert ist, müssen Sie den neuen Status angeben. Die Option Status ändern in im Menü Optionen von Aufgaben und Änderungen wird angezeigt.
Diese Phase schließen	Die Phase wird nach dem Schließen der letzten Aufgabe geschlossen. Bei aktiviertem Kontrollkästchen wird die Option Diese Phase schließen im Menü Optionen von Aufgaben und Änderungen angezeigt.

Register „Aufgaben automatisch öffnen“

In Abbildung 10-32 wird das Register **Aufgaben autom. öffnen** dargestellt.

Abbildung 10-32: Phasen-Definitionsdatensatz – Register „Aufgaben autom. öffnen“

In der folgenden Tabelle werden die Felder des Bereichs **Aufgaben autom. öffnen (Standard)?** beschrieben.

Feld	Beschreibung
Kategorie	Zu verwendende Aufgabenkategorie.
Bedingung	Logischer Ausdruck, der bestimmt, ob eine Aufgabe automatisch gestartet wird. Wird die Phase geöffnet, sieht der Benutzer jede Aufgabe, die true ergibt. Die Vorgabe für diese Bedingung ist <i>false</i> .
Öffnen im Hintergrund?	Logisches Feld, das bestimmt, ob beim Öffnen einer Aufgabe eine Benutzeraufforderung angezeigt wird. Der Wert <i>false</i> (leer) ermöglicht Ihnen, die Aufgabe zu öffnen oder abubrechen. Bei dem Wert <i>true</i> wird die Aufgabe automatisch geöffnet. In beiden Fällen wird eine Meldung angezeigt.

Definieren Sie in einem Array-Feld die Einträge, für die einzelne Aufgaben erstellt werden sollen. Das Änderungsformular kann z. B. das Array **Betroffene Standorte** enthalten, auf dem mehrere Standorte eingetragen sind. Verwenden Sie die Steuerungen im Register **Aufgaben autom. öffnen**, um für jeden der im Array aufgeführten Standorte eine eigene Aufgabe zu erstellen.

Feld	Beschreibung
Array-Feld in Ursprungsänderung	Array-Feld im Änderungsdatensatz. Für jeden Datensatz in diesem Array erstellt das System eine Aufgabe.
Aufgabenkategorie	Allen geöffneten Aufgaben zuzuweisende Aufgabenkategorie.
Skalar-Feld in Zielaufgaben	Skalar-Feld im Aufgabendatensatz, das den Wert aus dem Feld Array-Feld in Ursprungsänderung für diese Aufgabe enthält. In unserem Beispiel könnten Sie das Standort-Feld mit jeder neuen Änderungsaufgabe ausfüllen.
Im Hintergrund öffnen?	Logisches Feld, das bestimmt, ob die Aufgaben automatisch im Hintergrund geöffnet werden. Ergibt dieses Feld <i>false</i> , werden die Aufgaben angezeigt, die der Benutzer dann speichern muss. Die Vorgabe für den Hintergrundwert ist <i>false</i> (<i>falsch</i>).

Register „Skripts/Ansichten“

Mit Change Management können Sie die ServiceCenter-Skripts auswählen, die an verschiedenen Phasenmeilensteinen einer Änderung oder Aufgabe ausgeführt werden. Mit Skripten können Sie den Ablauf eines ServiceCenter-Prozesses ändern, ohne den Code zu ändern, in dem er geschrieben wurde. Weitere Informationen finden Sie im ServiceCenter-Handbuch *System Tailoring* (Systemanpassung). Sie müssen auch die von der Phase verwendeten Formulare in der Struktur **Ansichten** nennen.

In Abbildung 10-33 wird das Register **Skripts/Ansichten** dargestellt.

Abbildung 10-33: Phasen-Definitionsdatensatz – Register „Skripts/Ansichten“

In der folgenden Tabelle werden die Felder des Bereichs **Skripts** beschrieben.

Feld	Beschreibung
Öffnen	Skript, das ausgeführt werden soll, wenn diese Phasenänderung oder Aufgabe geöffnet wird.
Aktualisieren	Skript, das ausgeführt werden soll, wenn diese Phasenänderung oder Aufgabe aktualisiert wird.
Schließen	Skript, das ausgeführt werden soll, wenn diese Phasenänderung oder Aufgabe geschlossen wird.
Neu öffnen	Skript, das ausgeführt werden soll, wenn diese Phasenänderung oder Aufgabe erneut geöffnet wird.
Bedingung	Logische Anweisungen, die das Skript auslösen, wenn sich die Anweisung als <i>true</i> erweist. Sie können auch einfach <i>true</i> in das Feld eingeben. Die Vorgabe für diese Bedingung ist <i>false</i> (<i>falsch</i>).

Weitere Informationen finden Sie unter [Aufgaben](#) auf Seite 471 und [Änderungs-Datensätze](#) auf Seite 455 sowie im *ServiceCenter-Benutzerhandbuch*.

In der folgenden Tabelle werden die Felder des Bereichs **Ansichten** beschrieben.

Feld	Beschreibung
Standard	Name des Formulars, das in Change Management standardmäßig für diese Phase angezeigt werden soll.
Schließen	Name des Formulars, das in Change Management beim Schließen dieser Phase angezeigt werden soll.
Drucken	Name des Formulars, das in Change Management zum Drucken dieses Phasendatensatzes verwendet werden soll.

Die Standard- und Genehmigungs-Formularnamen identifizieren auch die Detail- und Genehmigungs-Format Control-Datensätze, die für diese Phase verwendet werden. Weitere Informationen finden Sie unter *Erstellen der notwendigen Format Control* auf Seite 419.

Register „Berichte“

Im Register **Berichte** werden die Berichte definiert, die verwendet werden, wenn ein Änderungs- oder Aufgabenbericht in dieser Phase ausgeführt wird. Abbildung 10-34 zeigt das Register **Berichte**.

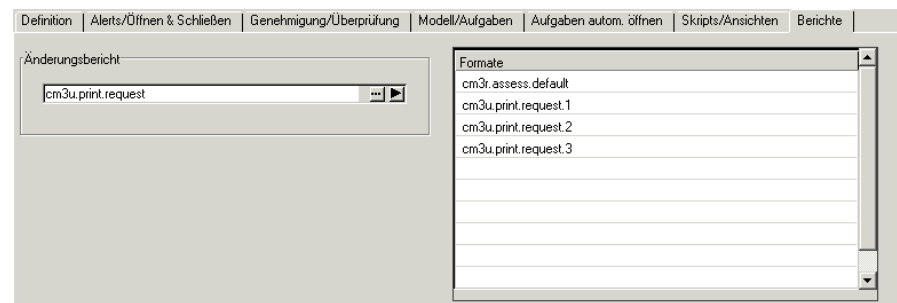


Abbildung 10-34: Phasen-Definitionsdatensatz – Register „Berichte“

In der folgenden Tabelle werden die Felder des Registers **Berichte** beschrieben.

Feld	Beschreibung
Änderungsbericht	Wählen Sie den während der Phasendefinition auszuführenden Bericht aus.
Formate	Wählen Sie die bei der Berichtsausführung zu verwendenden Formate aus.

Erstellen einer Phase

Phasen werden in einem Phasen-Definitionsdatensatz definiert. Der **HAUPT**-Datensatz ist der Standard-Phasendatensatz. Mit diesem Datensatz können Sie die Standards definieren, die bei der Erstellung einer neuen Phase verwendet werden.

So erstellen Sie eine neue Phase mit Hilfe des **HAUPT-Phasen-Definitionsdatensatzes als Vorlage:**

- 1 Klicken Sie im Change Management-Menü auf **Änderungskategorien**. Ein leerer Kategoriedatensatz wird angezeigt. Dieser Prozess funktioniert für Änderungs- oder Aufgabekategorien gleich.
- 2 Klicken Sie auf **Suchen**, um eine wahre Suche (true) durchzuführen und eine Liste aller aktuellen Kategoriedatensätze abzurufen. Eine QBE-Liste der vorhandenen Kategoriedatensätze wird angezeigt (siehe Abbildung 10-24 auf Seite 428).

- 3 Wählen Sie eine Kategorie in der QBE-Liste aus. Abbildung 10-35 auf Seite 445 zeigt ein Beispiel, in dem die Änderungskategorie **Änderungsanforderung - Erweitert** verwendet wird.

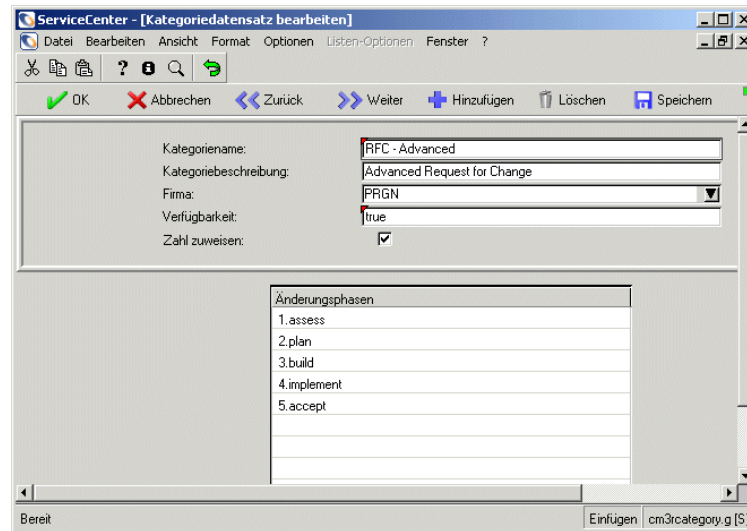


Abbildung 10-35: Neue Phase zu einem Kategoriedatensatz hinzugefügt

- 4 Geben Sie den Namen der neuen Phase in das Array **Änderungsphasen** ein. Wenn Sie einer Kategorie eine vorhandene Phase hinzufügen, müssen Sie Ihren Cursor in der nächsten Leerzeile platzieren und auf den Dropdownpfeil klicken. Wählen Sie für diese Übung den Standarddatensatz **COMPANY MASTER** aus (siehe Abbildung 10-36).

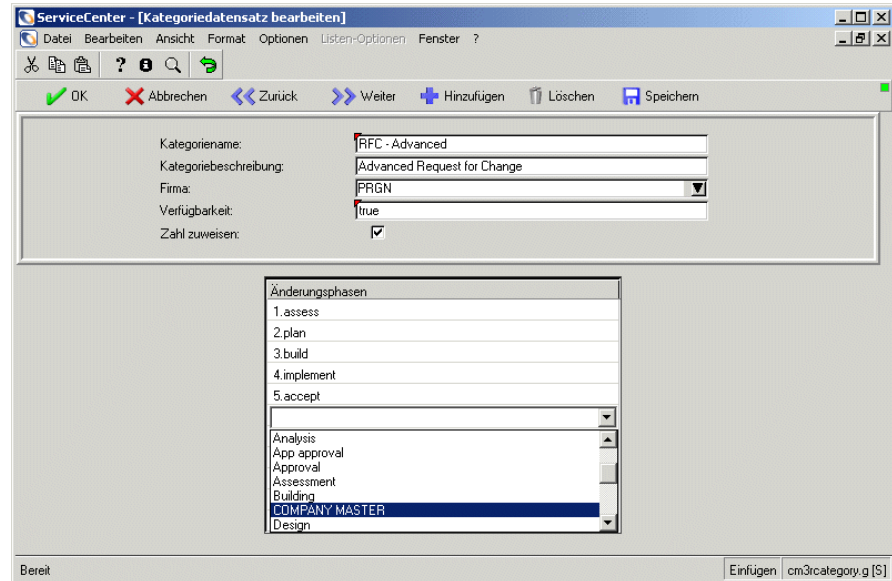


Abbildung 10-36: Änderungsphase COMPANY MASTER auswählen

- 5 Setzen Sie den Cursor auf die neue Phase und wählen Sie **Phase finden** im Menü **Optionen** aus (siehe Abbildung 10-37).

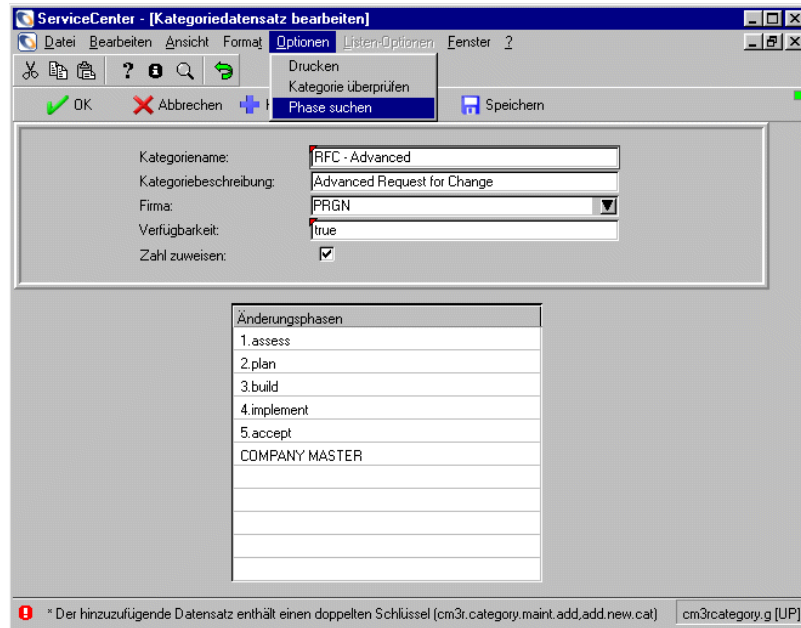


Abbildung 10-37: Eine Phase innerhalb des Kategoriedatensatzes COMPANY MASTER finden

- 6 Klicken Sie auf **Phase finden**, um einen neuen Phasen-Definitionsdatensatz anzuzeigen, der auf dem Standarddatensatz COMPANY MASTER basiert (siehe Abbildung 10-38).

The screenshot shows a dialog box titled "ServiceCenter - [Phasendatensatz bearbeiten]". It has a menu bar with "Datei", "Bearbeiten", "Ansicht", "Format", "Optionen", "Listen-Optionen", and "Fenster". Below the menu is a toolbar with icons for OK, Abbrechen, Zurück, Weiter, Hinzufügen, Löschen, Speichern, Finden, and Füllen. The main area contains several input fields and checkboxes:

- Änderungsphase:** COMPANY MASTER
- Beschreibung:** PHASE DEFINITIONS DEFAULT RECORD
- Bearbeiter-ID [true] oder Voller Name [false]:** false
- Start-/Enddatum erforderlich?:**

Below these fields is a tabbed interface with tabs for "Definition", "Alerts/Öffnen & Schließen", "Genehmigung/Überprüfung", "Modell/Aufgaben", "Aufgaben autom. öffnen", "Skripts/Ansichten", and "Berichte". The "Definition" tab is active, showing:

- Risiko:** Maximum: [], Berechnung: false
- Verlauf:** Seiten: false, Prüfdatensätze: true
- Steueroptionen:**
 - Aktualisieren: approval.status in \$L.file="pending" or index("CM3Admin", \$lo.ucapex)>0 or index("SysAdmin", \$lo.uce
 - Genehmigung: open in \$L.file=true or index("CM3Admin", \$lo.ucapex)>0 or index("SysAdmin", \$lo.ucapex)>0
 - Schließen: true
 - Meldung: true

At the bottom, the status bar shows "Bereit" and "Einfügen cm3rcatphase.main.g [S]".

Abbildung 10-38: Neuer Phasendatensatz basierend auf Standard

- 7 Geben Sie einen Namen für die neue Änderungsphase in das Feld **Änderungsphase** ein.
- 8 Geben Sie eine Beschreibung der neuen Phase in das Feld **Beschreibung** ein.
- 9 Klicken Sie auf **Hinzufügen**, um den neuen Phasen-Definitionsdatensatz hinzuzufügen und *nicht* versehentlich den bestehenden COMPANY MASTER-Definitionsdatensatz zu ändern.

In der Statusleiste wird die folgende Meldung angezeigt:
Phasenname-Phasendefinition hinzugefügt.

Wahlweise können Sie auch auf **Abbrechen** klicken, um zu dem Kategoriedatensatz zurückzukehren.

Erstellen Sie in dieser Übung TESTPHASE mit der Beschreibung TEST VON NEUEM ÄNDERUNGSPHASENDATENSATZ.

- 10 Ändern Sie die Felder auf den anderen Registern, damit sie den gewünschten Werten für die neue Phase entsprechen. Weitere Informationen finden Sie unter *Phasendatensatz-Felder* auf Seite 432.

- 11 Klicken Sie auf OK, um zum Kategoriedatensatz zurückzukehren (siehe Abbildung 10-39).

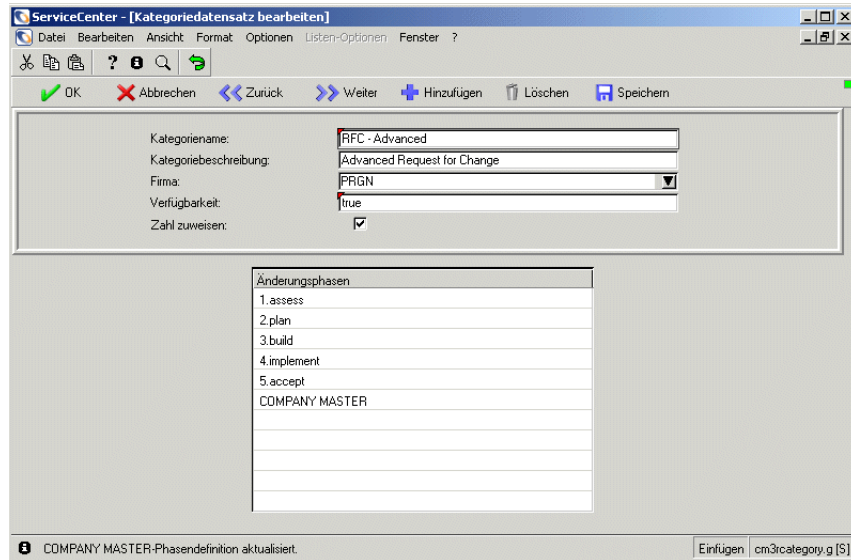


Abbildung 10-39: Kategoriedatensatz mit einer neuen Änderungsphasendefinition aktualisieren

- 12 Platzieren Sie den Cursor im Array **Änderungsphasen** in der Zeile **COMPANY MASTER**. Drücken Sie auf die **Rücktaste**, um **COMPANY MASTER** in dieser Zeile aus dem Array zu löschen.
- 13 Klicken Sie auf **OK**, um die Änderungen in der Kategorie **Änderungsanforderung - Erweitert** zu speichern und so den soeben von Ihnen erstellten Änderungsphasen-Datensatz einzufügen. Die QBE-Liste der Änderungskategorie-Datensätze wird angezeigt.
- 14 Um diesen Änderungsphasen-Datensatz im Änderungsphasen-Array der Kategorie **Änderungsanforderung - Erweitert** zur Verfügung zu stellen, müssen Sie sich zur Aktualisierung der globalen Variablen von ServiceCenter abmelden und erneut anmelden. Wenn Sie das nicht tun, steht der neue Änderungsphasen-Datensatz nicht in der Kategorie **Änderungsanforderung - Erweitert** zur Verfügung.
- 15 Wählen Sie im ServiceCenter-Startmenü **Change Management** aus.
- 16 Klicken Sie im Change Management-Menü auf **Änderungskategorien**. Ein leerer Kategoriedatensatz wird angezeigt.

- 17 Klicken Sie auf **Suchen**, um eine wahre Suche (true) durchzuführen und eine Liste aller aktuellen Kategoriedatensätze abzurufen. Eine QBE-Liste der vorhandenen Kategoriedatensätze wird angezeigt (siehe Abbildung 10-24 auf Seite 428).
- 18 Doppelklicken Sie in der QBE-Liste der Kategoriedatensätze auf **Änderungsanforderung - Erweitert**.
- 19 Platzieren Sie den Cursor im Array **Änderungsphasen** in der nächsten leeren Zeile. Führen Sie eine der folgenden Aktionen durch:
 - Geben Sie in das **Änderungsphasen**-Array den Namen Ihres soeben erstellten Änderungsphasen-Datensatzes ein (TESTPHASE).
 - Klicken Sie auf die Dropdownliste der Änderungsphasen-Datensätze, die in der Änderungskategorie **Änderungsanforderung - Erweitert** zur Verfügung stehen (siehe Abbildung 10-40).

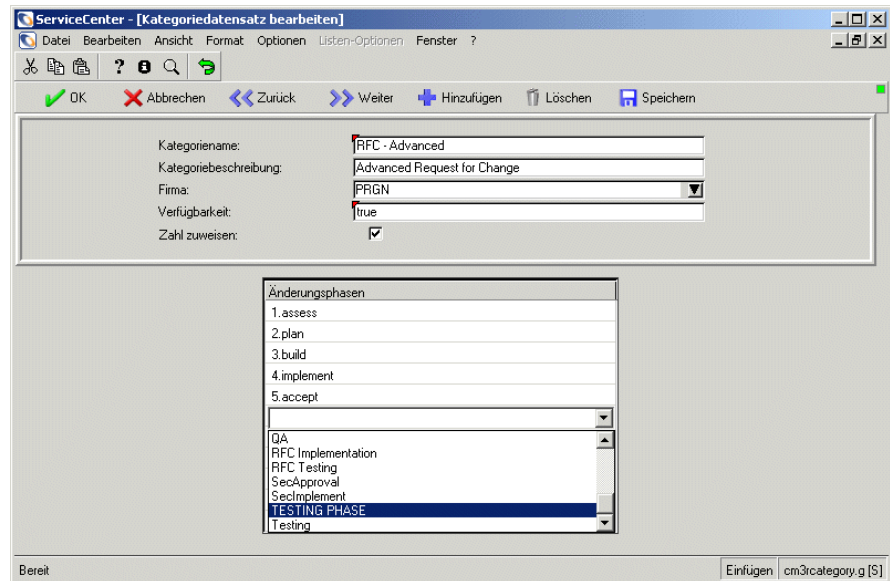


Abbildung 10-40: Wählen Sie den neuen Änderungsphasen-Datensatz aus der QBE-Liste aus.

- 20 Wählen Sie den neuen Änderungsphasen-Datensatz TESTPHASE aus, um diesen zu Ihrem Änderungsphasen-Array hinzuzufügen.
- 21 Klicken Sie auf OK, um den Kategoriedatensatz **Änderungsanforderung - Erweitert** zu aktualisieren. Der Änderungsphasen-Datensatz TESTPHASE ist jetzt Teil des Kategoriedatensatzes **Änderungsanforderung - Erweitert**.

Prüfen der Gültigkeit der Phase

Nachdem Sie eine neue Phase erstellt haben, prüfen Sie deren Gültigkeit, um sicher zu stellen, dass alle Formulare oder *Ansichten*, die für die Verwendung mit der neuen Phase erstellt wurden, richtig Bezug darauf nehmen.

Zur Prüfung der Gültigkeit des verknüpften Datensatzes bestehen die folgenden Möglichkeiten:

- Öffnen Sie den soeben erstellten Änderungs- oder Aufgabenphasen-Datensatz und klicken Sie im Menü **Optionen** auf **Gültigkeit der Phase prüfen**.
- Öffnen Sie den Kategoriedatensatz, für den die neue Änderungs- oder Aufgabenphase erstellt wurde und validieren Sie die Kategorie. Wenn Sie die Kategorie validieren, werden automatisch auch alle Phasen innerhalb der Kategorie geprüft.

In diesem Beispiel werden wir den Änderungsphasen-Datensatz TESTPHASE validieren, der in *Erstellen einer Phase* auf Seite 444 erstellt wurde.

So prüfen Sie die Gültigkeit eines neuen Änderungsphasen-Datensatzes:

- 1 Klicken Sie im Change Management-Menü auf **Änderungsphasen**. Ein leerer Änderungsphasen-Datensatz wird angezeigt.
- 2 Klicken Sie auf **Suchen**, um eine wahre Suche (true) durchzuführen und eine Liste aller aktuellen Änderungsphasen-Datensätze abzurufen. Eine QBE-Liste der vorhandenen Änderungsphasen-Datensätze wird angezeigt (siehe Abbildung 10-41).

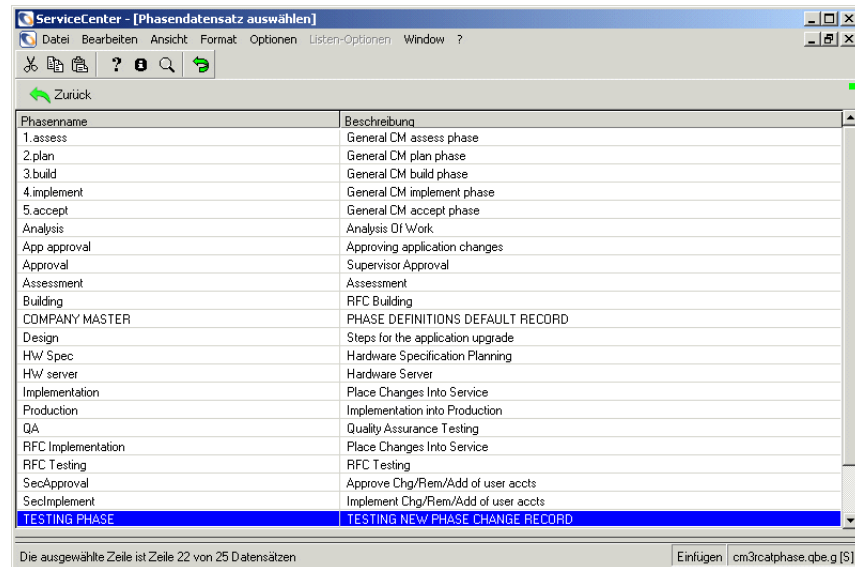


Abbildung 10-41: Einen Änderungsphasen-Datensatz auswählen

- 3 Doppelklicken Sie in der QBE-Liste von Änderungsphasen-Datensätzen auf **TESTPHASE**.
- 4 Wählen Sie **Gültigkeit der Phase prüfen** im Menü **Optionen** des Phasendatensatzes. In der Statusleiste wird die folgende Meldung angezeigt: **Die Überprüfung von Phase Phasenname ist abgeschlossen**. Wenn kein neues Formular für die Phase erstellt wurde, werden Sie darauf hingewiesen, dass das Formular nicht vorhanden ist.
- 5 Klicken Sie auf **OK**. Es wird eine Meldung mit der Frage angezeigt, ob Sie das fehlende Formular erstellen möchten.

- 6 Klicken Sie auf **Ja**, um im Forms Designer eine leere Zeichenfläche zu öffnen. Weitere Informationen finden Sie im ServiceCenter-Handbuch *System Tailoring* (Systemanpassung), Band 1.

Hinweis: Sie können ein vorhandenes Formular kopieren oder Teile von vorhandenen Formularen kopieren und einfügen.

- 7 Klicken Sie im Forms Designer auf **OK**, wenn Sie das Formular ausgefüllt haben. Das System zeigt Ihnen wieder den von Ihnen erstellten Phasendatensatz an. In der Statusleiste wird die folgende Meldung angezeigt: Die Überprüfung von Phase *Phasenname* ist abgeschlossen.

Änderungs- und Aufgabenphasen-Funktionalität

In diesem Abschnitt werden die gemeinsamen Funktionen von Änderungs- und Aufgabenphasen-Datensätzen beschrieben. Diese Funktionen umfassen das Hinzufügen, Aktualisieren, Drucken und Löschen von Phasendatensätzen. Weitere Informationen finden Sie unter *Erstellen einer Phase* auf Seite 444 und *Genehmigungen* auf Seite 482.

So aktualisieren Sie einen Phasendatensatz:

- 1 Greifen Sie mit Hilfe eines der Verfahren, das unter *Zugreifen auf Phasendatensätze* auf Seite 427 besprochen wird, auf einen vorhandenen Änderungs- oder Aufgabenphasen-Datensatz zu.
- 2 Ändern Sie alle Felder, die Sie aktualisieren möchten.
- 3 Klicken Sie auf **Speichern** oder drücken Sie F2, um den Phasendatensatz zu aktualisieren. In der Statusleiste wird die folgende Meldung angezeigt: *Phasenname*-Phasendefinition aktualisiert.

So drucken Sie einen vorhandenen Phasendatensatz:

- 1 Greifen Sie mit Hilfe eines der Verfahren, das unter *Zugreifen auf Phasendatensätze* auf Seite 427 besprochen wird, auf einen vorhandenen Änderungs- oder Aufgabenphasen-Datensatz zu.
- 2 Wählen Sie **Drucken** im Menü **Optionen**. In der Statusleiste wird die folgende Meldung angezeigt: Bericht: Ausdruck CM3-Aufgabenkategorie läuft planmäßig um *mm/tt/jj hh:mm:ss*. Der standardmäßige ServiceCenter-Serverdrucker druckt den Datensatz.

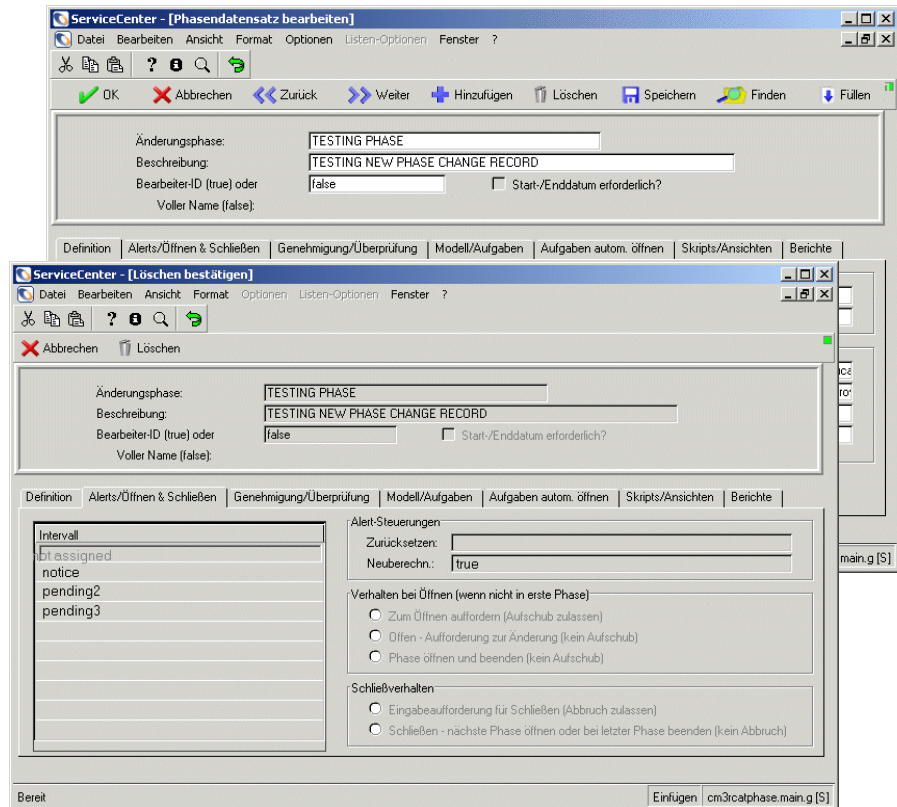
So löschen Sie einen vorhandenen Phasendatensatz:

- 1 Greifen Sie mit Hilfe eines der Verfahren, das unter *Zugreifen auf Phasendatensätze* auf Seite 427 besprochen wird, auf einen vorhandenen Änderungs- oder Aufgabenphasen-Datensatz zu.
- 2 Klicken Sie auf **Löschen** oder drücken Sie **F4**. Die Schaltflächen der Statusleiste werden geändert, der Datensatz wird auf den Durchsuchen-Modus (schreibgeschützt) umgeschaltet.

Wichtig: Um einen Phasendatensatz zu löschen, müssen Sie zuerst seinen Namen aus jeder Kategoriephasenliste entfernen, in der er angezeigt wird.

Abbildung 10-42 zeigt die Bestätigung für den Löschvorgang.

Bearbeitungsmodus



Durchsuchen-Modus

Abbildung 10-42: Löschen eines Phasendatensatzes

- 3 Klicken Sie auf **Löschen** oder drücken Sie F4.
 - a Wenn Sie über einen Kategoriedatensatz auf die Phase zugegriffen haben, schließt das System diesen Datensatz. In der Statusleiste wird die folgende Meldung angezeigt: *Phasenname*-Phasendefinition gelöscht.
 - b Wenn Sie über **Phasen** im Register **Änderungen** oder **Aufgaben** auf die Phase zugegriffen haben, kehren Sie zur QBE-Liste mit Phasen zurück. In der Statusleiste wird die folgende Meldung angezeigt:
Phasenname-Phasendefinition gelöscht.

Ein Bestätigungsformular für die Änderungskategorie wird angezeigt. Es enthält die Phase, die zugeordnete Kategorie, Formate und Skripte.

Warnung: Beim Löschen einer Kategorie wird jedes auf dem gelöschten Formular aufgeführte Objekt gelöscht, d. h. alle Formate oder Skripts.

Änderungs-Datensätze

Im *Benutzerhandbuch* finden Sie Anleitungen zum Öffnen einer neuen Änderungsanforderung.

Suchen nach einer vorhandenen Änderung

ServiceCenter enthält bei Lieferung Musteränderungen, die Sie verwenden können, während Sie sich mit dem System vertraut machen. Der Zugriff auf einen vorhandenen Änderungsdatensatz kann über das Change Management-Menü erfolgen, indem Sie das Suchformular oder die Änderungswarteschlange verwenden.

Suchformular

So suchen Sie einen Änderungsdatensatz:

- 1 Klicken Sie im ServiceCenter-Startmenü auf **Change Management**. Das Menü **Change Management** wird angezeigt.
- 2 Klicken Sie im Change Management-Menü auf **Änderungen suchen**.

Abbildung 10-43 zeigt das Change Management-Suchformular.

Abbildung 10-43: Change Management-Suchformular

- 3 Zur Suche nach einem Änderungsdatensatz bestehen folgende Möglichkeiten:
- Eine *wahre* Abfrage (true) ausführen. Lassen Sie alle Felder leer und klicken Sie auf **Suchen** oder drücken Sie die **Eingabetaste**. Eine QBE-Liste der aktuellen Änderungsdatensätze wird angezeigt.
 - Geben Sie in mindestens einem Feld im Register **Einfache Suche** Suchkriterien ein (siehe Abbildung 10-43). Klicken Sie auf die Schaltfläche **Suchen** oder drücken Sie die **Eingabetaste**. Eine QBE-Liste der aktuellen Änderungsdatensätze, die den ausgewählten Kriterien entsprechen, wird angezeigt.

- Klicken Sie auf das Register **Erweiterte Suche**, das in Abbildung 10-44 dargestellt ist. Die Datums- und Uhrzeitinformationen sind optional. Geben Sie die **Rahmenzeiten- und daten** an, an/zu denen die Änderung geöffnet oder aktualisiert wurde. Das Standardformat lautet *mm/tt/jjjj hh:mm:ss*. Wenn keine Uhrzeit eingegeben wird, verwendet das System den Standardwert *00:00:00*.

Abbildung 10-44: Formular „Erweiterte Suche“

Hinweis: Das Format für die Eingabe von Datum und Uhrzeit kann im systemweiten Firmendatensatz oder in einzelnen Bearbeiterdatensätzen definiert werden. Daher werden Datum und Uhrzeit auf Ihrem Computer vielleicht anders dargestellt als hier beschrieben.

IR-Abfrage

In Abbildung 10-45 wird das Formular **IR-Abfrage** dargestellt.

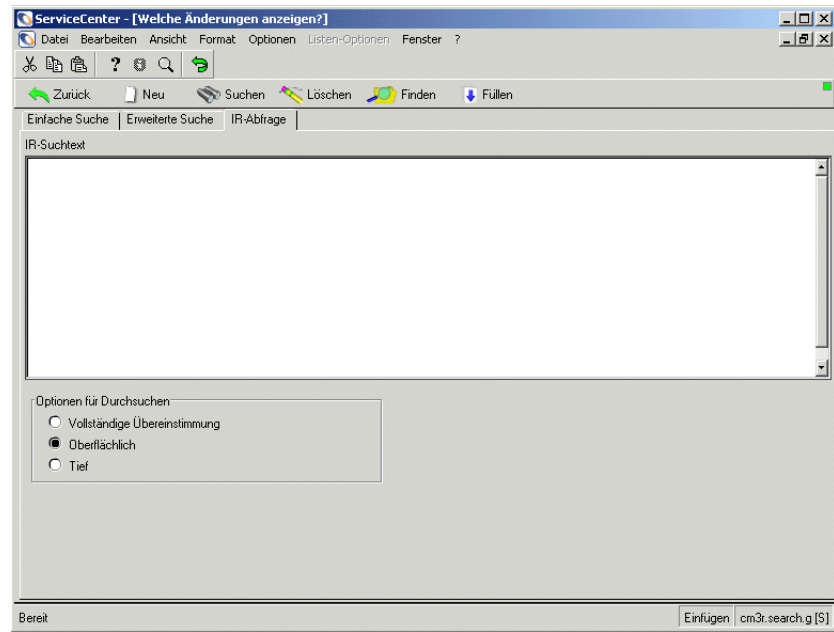


Abbildung 10-45: Register „IR-Abfrage“

In der folgenden Tabelle werden die Felder des Registers **IR-Abfrage** beschrieben.

Feld	Beschreibung
IR-Suchtext	Zugriff auf die ServiceCenter-Anwendung IR Expert , eine intelligente, konzeptbasierte Datenabfrage-Engine, die anhand einer einfachen auf natürlicher Sprache basierenden Abfrage in der ServiceCenter-Datenbank nach ähnlichen oder verwandten Informationen sucht. Geben Sie den Abfragetext in dem leeren Textfeld ein. ServiceCenter fügt den Abfragetext dann in die Suchparameter ein.

Feld

Beschreibung

Optionen für Durchsuchen

- Vollständige Übereinstimmung - Das System sucht nach vollständigen Übereinstimmungen mit dem eingegebenen Text.
- Oberflächlich - Das System verwendet oberflächliche Parameter und gibt weniger Datensätze als bei einer ausführlichen Suche aus.
- Tief - Das System führt eine ausführliche Suche durch. Diese Option ist geeignet, wenn eine oberflächliche Suche nicht die gewünschten Datensätze ausgibt.

Abbildung 10-46 zeigt eine Änderungsdatensatzliste, in der der erste Datensatz angezeigt wird.

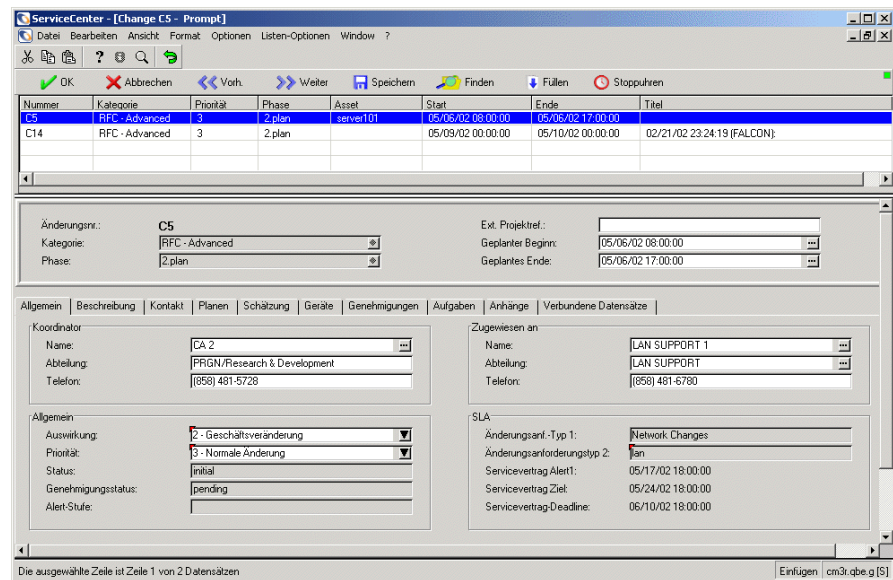


Abbildung 10-46: Änderungsdatensatz im Bearbeitungsmodus

Wählen Sie einen Änderungsdatensatz aus der Liste. Die entsprechenden Informationen werden angezeigt.

Änderungswarteschlange

Durch die Suche nach Datensätzen mit der Änderungs-Warteschlange wird eine Liste der Änderungen nach der *Inbox* angezeigt. Informationen über die Erstellung und Verwendung von Inboxen finden Sie im *Benutzerhandbuch*.

So durchsuchen Sie die Änderungs-Warteschlange:

- 1 Klicken Sie im Menü **Change Management** auf **Änderungswarteschlange**. Abbildung 10-47 zeigt eine typische Änderungs-Inbox, in der sämtliche Änderung der ursprünglichen Inbox des Benutzers aufgelistet werden. (Standardmäßig sind dies: Dem aktuellen Benutzer zugewiesene Änderungen.)

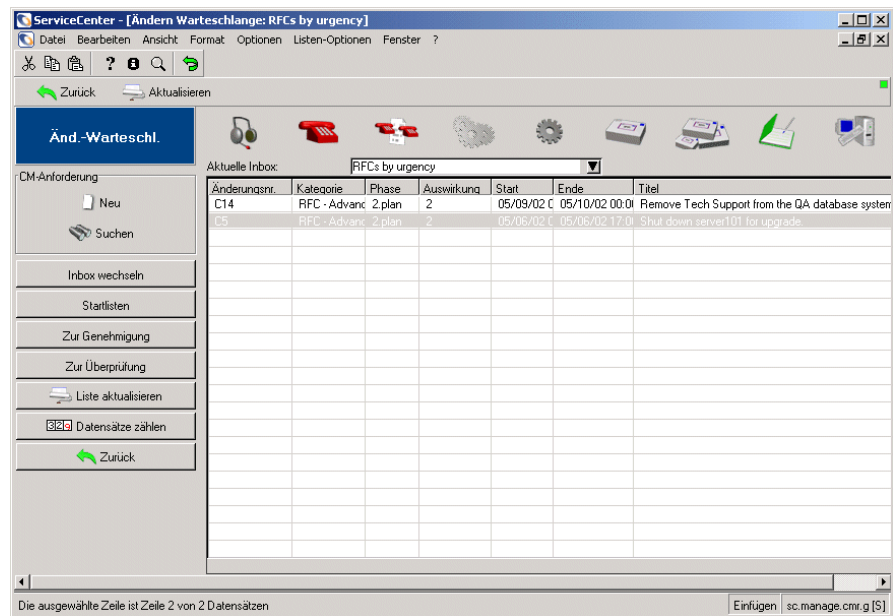


Abbildung 10-47: Change Management-Inbox

- 2 Klicken Sie auf **Inbox wechseln**, wenn Sie mit Hilfe einer anderen Inbox nach Änderungen suchen möchten.

- 3 Doppelklicken Sie auf eine Änderung in der Liste oder klicken Sie auf **Suchen**, um ein Change Management-Suchformular anzuzeigen (siehe Abbildung 10-43 auf Seite 456).

In Abbildung 10-48 auf Seite 461 wird der ausgewählte Änderungsdatensatz im Bearbeitungsmodus angezeigt.

Nummer	Kategorie	Priorität	Phase	Asset	Start	Ende	Titel
C14	RFC - Advanced	3	2.plan	server101	05/09/02 00.00.00	05/10/02 00.00.00	02/21/02 23.24.19 (FALCON)
C5	RFC - Advanced	3	2.plan	server101	05/06/02 08.00.00	05/06/02 17.00.00	

Änderungnr.: **C5**
 Kategorie: RFC - Advanced
 Phase: 2.plan
 Ext. Projektref.:
 Geplanter Beginn: 05/06/02 08.00.00
 Geplantes Ende: 05/06/02 17.00.00

Allgemein | Beschreibung | Kontakt | Planen | Schätzung | Geräte | Genehmigungen | Aufgaben | Anhänge | Verbundene Datensätze

Koordinator:
 Name: CA 2
 Abteilung: PRGN/Research & Development
 Telefon: (058) 481-5728

Zugewiesen an:
 Name: LAN SUPPORT 1
 Abteilung: LAN SUPPORT
 Telefon: (058) 481-6780

Allgemein:
 Auswirkung: 2 - Geschäftsveränderung
 Priorität: 3 - Normale Änderung
 Status: initial
 Genehmigungstatus: pending
 Alert-Stufe:

SLA:
 Änderungsart - Typ 1: Network Changes
 Änderungsart/Ordnungstyp 2: Jan
 Servicevertrag Alert1: 05/17/02 18.00.00
 Servicevertrag Ziel: 05/24/02 18.00.00
 Servicevertrag Deadline: 06/10/02 18.00.00

Die ausgewählte Zeile ist Zeile 2 von 2 Datensätzen

Abbildung 10-48: Über eine Inbox ausgewählter Änderungsdatensatz

- 4 Klicken Sie auf **Speichern** oder **OK**, um alle Änderungen am Datensatz zu speichern und zur Inbox zurückzukehren.
- 5 Klicken Sie auf **Schließen**, um diese Änderungsphase nach Abschluss der Verarbeitung sowie sämtlicher Aufgaben für diese Phase zu schließen. Klicken Sie alternativ auf **Abbrechen**, um zur Inbox zurückzukehren, ohne Änderungen vorzunehmen.

Menü „Optionen“

Es folgt eine Liste der Objekte, die in einem Änderungsdatensatz des Menüs **Optionen** geöffnet werden können. Die angezeigten Menüobjekte wechseln je nach der Auswahl.

Menübefehl	Beschreibung
Erinnerung einrichten	Zeigt ein Formular zur Planung einer Erinnerung bezüglich eines Change Management-Aspekts an. Planen Sie eine Erinnerung nach der Uhr oder wenn bestimmte Aufgabenbedingungen vorliegen. Dazu verwenden Sie folgende Methoden: <ul style="list-style-type: none"> ■ Popup ■ Pager ■ E-Mail ■ SCMail
Drucken	Folgende Druckoptionen stehen zur Verfügung: <ul style="list-style-type: none"> ■ Änderungsdatensatz drucken ■ Alle Seiten dieser Änderung drucken ■ Änderung und verknüpfte Aufgaben drucken
Prüfungsverlauf	Zeigt das Prüfprotokoll mit dem Prüfungsverlauf des aktuellen Datensatzes an, wenn ein Prüfungsverlauf verwendet wird.
Duplikate suchen	Ermöglicht dem Benutzer die Abfrage von doppelten Änderungen in der Change Management-Datenbank. Wenn Sie den Cursor im Feld eines Datensatzes platzieren und Duplikate suchen auswählen, wird eine QBE-Liste mit Datensätzen angezeigt, deren Werte mit denen des Felds übereinstimmen, in dem sich der Cursor befindet.
Gültigkeit prüfen	Prüft die Gültigkeit des Felds, in dem sich der Cursor befindet.
Nächste Phase	Wechselt zur nächsten Phase des aktuellen Änderungsdatensatzes.
Kategorie ändern	Zeigt eine QBE-Liste der verfügbaren Kategorien an und ermöglicht dem Benutzer die Änderung der Kategorie des aktuellen Änderungsdatensatzes.
Phase ändern	Zeigt eine QBE-Liste der verfügbaren Phasen an und ermöglicht dem Benutzer die Auswahl einer anderen Phase für die aktuelle Änderung.

Menübefehl	Beschreibung
Alerts	Zeigt eine Liste von Alerts an, sofern für diese Änderung vorhanden.
Genehmigung > Genehmigen Verweigern Zurücknehmen	<p>Ermöglicht die Genehmigung, Verweigerung bzw. das Zurücknehmen einer Änderung.</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Klicken Sie auf Genehmigen, um eine Änderung zu genehmigen. ■ Klicken Sie auf Verweigern, um eine Änderung abzulehnen. ■ Klicken Sie auf Zurücknehmen, um eine bereits genehmigte oder verweigerter Änderung zu entfernen.
Seiten auflisten	Listet alle mit dieser Änderung verknüpften Seiten auf.
Risiko berechnen	Führt Risikoberechnungen in Gültigkeitsdatensätzen durch, die zuvor für die automatische Berechnung anhand von Werten in der Änderung oder Aufgabe eingerichtet wurden. Bei Auswahl wird die Risiko berechnen entweder als Änderungs- oder Aufgabenoption angezeigt, je nach dem, welcher Bereich von dem Profil abgedeckt wird.
Datensatz kopieren	<p>Kopiert eine vorhandene Änderungsanforderung für die Verwendung als Vorlage und weist eine neue Änderungsnummer zu. Verwenden Sie diese Option, um eine eng verwandte Änderung hinzuzufügen.</p> <p>Hinweis: Alle kopierten Änderungen werden mit der ersten Phase geöffnet.</p>
Betroffene SLAs	Zeigt eine Tabelle mit den betreffenden SLAs, der Ausfallzeit für das Objekt (Gerät) und den Kosten des Ausfalls an.
Verbundene > Incidents > Anzeigen Öffnen Verknüpfen	Sie können die mit dieser Änderung verbundenen Incident-Tickets anzeigen oder die Änderung mit einem bestehenden Incident-Ticket verknüpfen.
Verbundene > Anfragen > Anzeigen Verknüpfen	Sie können die mit dieser Änderung verbundenen Anfrageberichte anzeigen oder die Änderung mit einem bestehenden Anfragebericht verknüpfen.
Verbundene > Kostenvorschläge > Anzeigen Öffnen Verknüpfen	Sie können mit dieser Änderung verbundene Request Management-Kostenvorschläge anzeigen oder öffnen sowie diese Änderung mit einem bestehenden Request Management-Kostenvorschlag verknüpfen.

Menübefehl	Beschreibung
Verbundene > Basisursachen > Anzeigen Öffnen Verknüpfen	Sie können die mit dieser Änderung verbundenen Basisursachentickets anzeigen oder öffnen sowie die Änderung mit einem bestehenden Basisursachenticket verknüpfen.
Lösung suchen	Greift auf die ServiceCenter-Wissensdatenbank zu und zeigt wichtige Neuigkeiten an.
Benachrichtigen	Ermöglicht dem Benutzer das Senden einer Nachricht (E-Mail, Fax, ServiceCenter-Mail) über den Status des aktuellen Änderungsberichts an andere Benutzer.
Array vergrößern	Zeigt ein Array-Bearbeitungsfenster an, in dem Objekte zu einem Array hinzugefügt oder aus dem Array gelöscht werden können.
Wartung erstellen	Nur für Änderungen verfügbar. ermöglicht es Ihnen, auf Vorlage des aktuellen Datensatzes die Erstellung von Änderungen zu planen.
Aktualisieren	Setzt den Datensatz auf den Zustand bei der letzten Speicherung zurück.
IND-Gerät anzeigen	Ermöglicht die Anzeige der IND-Gerätedaten wie z. B. Gerätezustand, -status, Anschlussdaten und Geräteadresse.

Aktualisieren einer vorhandenen Änderung

So aktualisieren Sie einen Änderungsdatensatz:

- 1 Greifen Sie auf den zu aktualisierenden Änderungsdatensatz zu. Verwenden Sie dazu eine der unter *Suchen nach einer vorhandenen Änderung* auf Seite 455 erläuterten Methoden.
- 2 Nehmen Sie die gewünschten Änderungen am Datensatz vor.
- 3 Speichern Sie den aktualisierten Datensatz. Führen Sie eine der folgenden Aktionen durch:
 - Klicken Sie auf **Speichern** oder drücken Sie F4, um den Datensatz zu speichern, ohne ihn zu schließen.
 - Klicken Sie auf **OK** oder drücken Sie F2, um den Datensatz zu speichern und zum Suchformular zurückzukehren.

In der Statusleiste wird die folgende Meldung angezeigt: *Änderung eindeutige ID Phase Phasenname aktualisiert von Bearbeiter.*

Schließen einer Änderungsphase

Bevor Sie eine Änderungsphase schließen, *müssen* alle Aufgaben geschlossen sein. Je nach Setup sind möglicherweise auch Genehmigungen erforderlich, bevor Sie eine Phase schließen können. Der Phasendatensatz steuert die Schließsteuerkriterien, die für das Schließen erforderlich sind. Diese Kriterien können zwischen Phasen variieren. Weitere Informationen finden Sie unter *Erstellen einer Phase* auf Seite 444.

So schließen Sie eine Änderungsphase:

- 1 Greifen Sie auf den Änderungsdatensatz mit einer der unter *Suchen nach einer vorhandenen Änderung* auf Seite 455 erläuterten Methoden zu.
- 2 Wählen Sie im Menü **Optionen** den Eintrag **Geöffnete Aufgaben anzeigen** aus. Abbildung 10-29 auf Seite 435 zeigt ein Aufgabendatensatz-Formular mit einer Datensatzliste, die alle mit der Änderung verbundenen Aufgaben enthält.

The screenshot shows the ServiceCenter application window titled "ServiceCenter - [Task T13 - Prompt]". The window contains a table with task data and a detailed form for task T13.

Nun.	Kategorie	Phase	Start	Ende	Status	Beschreibung
T13	HW deploy	HW deploy	04/12/1	04/12	initial	Install new pc
T12	HW maintain	HW maintai	04/12/1	04/12	initial	Install new pc

The detailed form for task T13 includes the following fields:

- Aufgabennr.: T13
- Kategorie: HW deploy
- Phase: HW deploy
- Geplanter Beginn: 04/12/02 13:00:00
- Geplantes Ende: 04/12/02 17:00:00
- Risikoebene: 3-mäßiges Risiko
- Priorität: 4-über Test
- Status: initial
- Genehmigungsstatus: approved
- Alert-Stufe: notice
- Geplante Ausfallzeit: Start and End fields
- Zugewiesen an: Name: SUSIE.SUPERTECH, Abteilung, Telefon: (858) 481-2223
- Arbeits-Manager: Name field
- Koordinator: Name: CM 1, Telefonnummer: (858) 481-1186

At the bottom of the window, it says "Die ausgewählte Zeile ist Zeile 1 von 2 Datensätzen" and "Einfügen cm3t.qbe.g [S]".

Abbildung 10-49: QBE-Liste offener Aufgaben

- 3 Wählen Sie eine Aufgabe aus der Datensatzliste aus. Klicken Sie auf **Schließen** oder drücken Sie **F5**.

- 4 Abbildung 10-50 zeigt den Aufgabendatensatz mit einer geschlossenen Eingabeaufforderung.

The screenshot shows the 'ServiceCenter - [Task T13 - Close Prompt]' dialog box. It features a menu bar (Datei, Bearbeiten, Ansicht, Format, Optionen, Listen-Optionen, Fenster, ?), a toolbar with icons for OK, Abbrechen, Finden, and Füllen, and a status bar at the bottom indicating 'Die ausgewählte Zeile ist Zeile 1 von 2 Datensätzen' and 'Einfügen cm3t.close.g [S]'. The main content is divided into three sections:

Nun	Kategorie	Phase	Start	Ende	Status	Beschreibung
T13	HW deploy	HW deploy	04/12/02 13:00:00	04/12/02 17:00:00	initial	Install new pc
T12	HW maintain	HW maintain	04/12/02 13:00:00	04/12/02 17:00:00	initial	Install new pc

Aufgabe

Aufgabennr.: T13
 Kategorie: HW deploy
 Phase: HW deploy
 Geplanter Beginn: 04/12/02 13:00:00
 Geplantes Ende: 04/12/02 17:00:00

Risikoebene: 3-mäßiges Risiko
 Priorität: 4-über Test
 Status: closed
 Genehmigungsstatus: approved
 Alert-Stufe: notice

Abschlussinfo

Abschluss-Code: 1-erfolgreich
 Arbeitsstunden:

Abschlusskommentare

Abbildung 10-50: Geschlossener Aufgabendatensatz

- 5 Nehmen Sie alle notwendigen Eingaben vor. Falls ein Feld **Arbeitsstunden** erforderlich ist, geben Sie die für die Durchführung dieser Aufgabe verwendete Zeit im folgenden Format ein: *ttt hh:mm:ss* usw.

Wichtig: Sie müssen das Zeitformat angeben, selbst wenn die Aufgabe in ganzen Tagen abgeschlossen wurde. Wenn eine Aufgabe z. B. in genau drei Tagen abgeschlossen wurde, geben Sie *3 00:00:00* ein.

- 6 Geben Sie alle Anmerkungen, die Sie haben, in das Feld **Abschlusskommentare** ein.
- 7 Klicken Sie auf **OK**.

Die Aufgabe ist abgeschlossen. In der Statusleiste wird die folgende Meldung angezeigt: **Aufgabe Aufgabenummer Phase Phasenname Geschlossen von Anmeldename** (siehe Abbildung 10-51).

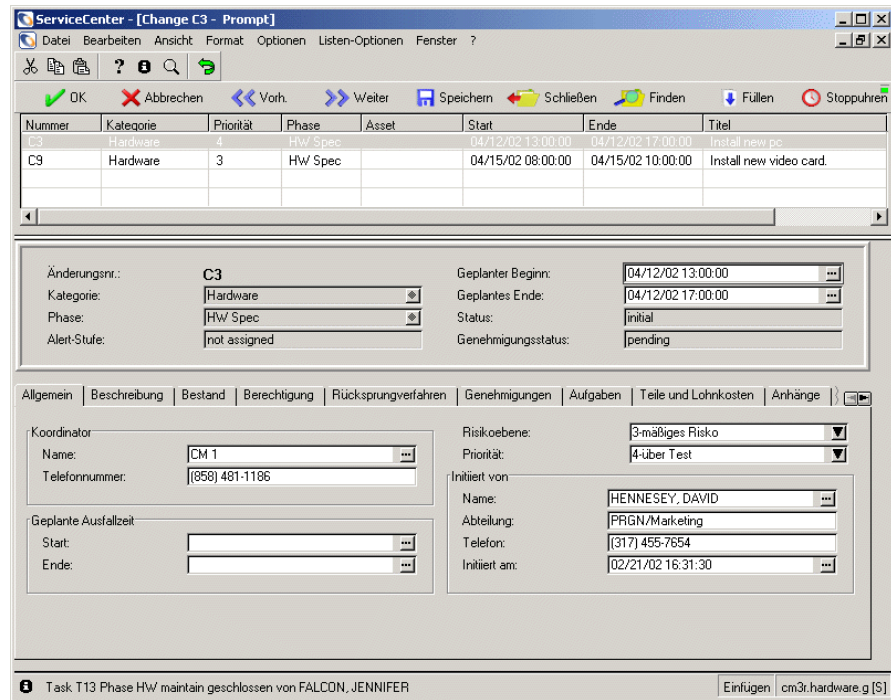


Abbildung 10-51: Geschlossene Aufgabe im Durchsuchen-Modus

Hinweis: Wenn Sie eine einzelne Aufgabe schließen, zeigt das System jetzt wieder den Änderungsdatensatz an (siehe Abbildung 10-51). Wenn Sie eine Aufgabe in einer Aufgaben-Datensatzliste schließen, zeigt das System den Aufgabendatensatz im Durchsuch-Modus an.

- 8 Wählen Sie die nächste Aufgabe aus der Datensatzliste.
- 9 Wiederholen Sie Schritte 3 bis 9, bis alle offenen Aufgaben geschlossen wurden.
- 10 Klicken Sie auf **Schließen**. Das Schließformular des Änderungsdatensatzes wird angezeigt.

- 11 Nehmen Sie alle notwendigen Eingaben vor. Falls ein Feld **Arbeitsstunden** erforderlich ist, geben Sie die für die Durchführung dieser Aufgabe verwendete Zeit im folgenden Format ein: *ttt hh:mm:ss* usw.

Wichtig: Sie müssen das Zeitformat angeben, selbst wenn die Aufgabe in ganzen Tagen abgeschlossen wurde. Wenn eine Aufgabe z. B. in genau drei Tagen abgeschlossen wurde, geben Sie 3 00:00:00 ein.

- 12 Geben Sie alle Anmerkungen, die Sie haben, in das Feld **Abschlusskommentare** ein.
- 13 Klicken Sie auf OK. Die Änderungsphase wird geschlossen. Das System zeigt den geschlossenen Änderungsdatensatz im Durchsuchen-Modus an (siehe Abbildung 10-52). In der Statusleiste wird die folgende Meldung angezeigt: **Änderung Änderungsnummer Phase Phasenname Geschlossen von Anmeldename.**

Abbildung 10-52: Geschlossene Änderung im Durchsuch-Modus

Hinweis: Sie müssen in Betracht ziehen, wie das Öffnungsverhalten für diese Phase festgelegt ist, und ob Ihre Änderungsanforderung mehr als nur eine Phase betrifft. Es ist möglich, dass dieser Vorgang nicht die gesamte Änderung, sondern nur die aktuelle Phase schließt. In diesem Fall wird die nächste Phase dann für die Bearbeitung geöffnet.

Erneutes Öffnen einer Änderungsanforderung

So öffnen Sie eine Änderungsanforderung neu:

- 1 Klicken Sie im Register **Änderungen** im Change Management-Menü auf **Änderungen suchen**. Ein leerer Suchbildschirm für Änderungen wird angezeigt (siehe Abbildung 10-43 auf Seite 456).
- 2 Geben Sie geschlossen im Feld **Status** des in Abbildung 10-53 dargestellten Suchformulars ein.

Abbildung 10-53: Suchformular - Nach geschlossenen Änderungen suchen

3 Klicken Sie auf **Suchen** oder drücken Sie **F6**.

Abbildung 10-54 zeigt eine QBE-Datensatzliste aller geschlossenen Änderungsberichte im System.

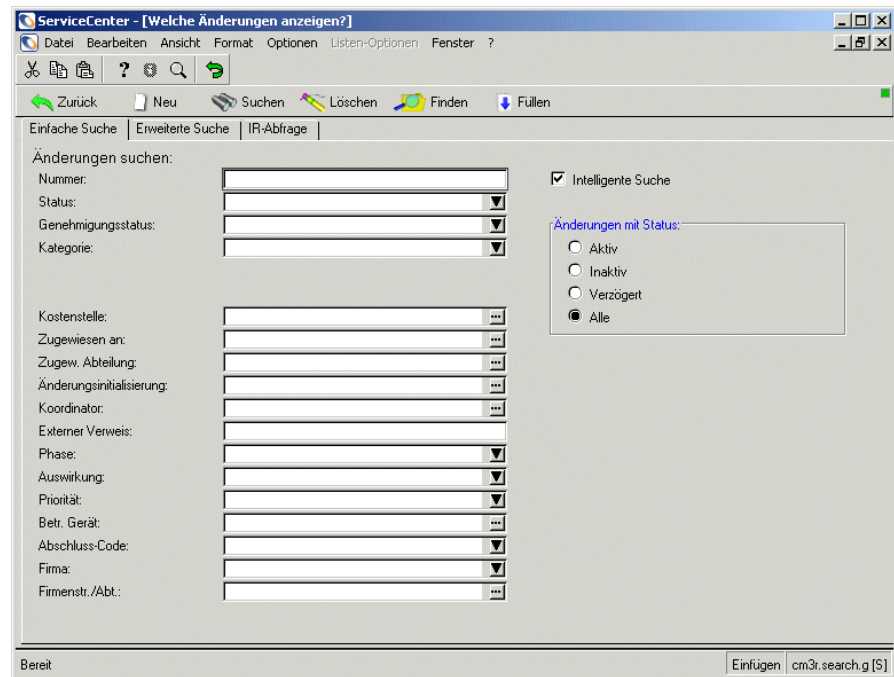


Abbildung 10-54: Datensatzliste der geschlossenen Änderungsanforderungen

4 Wählen Sie den Datensatz, den Sie anzeigen möchten, aus der Datensatzliste aus.

5 Klicken Sie auf **Neu öffnen** oder drücken Sie **F5**.

Der Datensatz wird in einem Formular mit Feldern angezeigt, die bearbeitet werden können. Nehmen Sie die entsprechenden Änderungen vor.

- 6 Klicken Sie auf **Speichern** oder drücken Sie F4, um die Änderungen am neu geöffneten Datensatz zu speichern.

In der Statusleiste wird die folgende Meldung angezeigt: **Änderung**
Änderungsnummer Phase Phasenname Aktualisiert von Anmeldename.

Hinweis: Sie können eine geschlossene Änderung unmittelbar nach dem Schließen des Datensatzes durch Klicken auf **Neu öffnen** oder Drücken von F5 neu öffnen.

Aufgaben

Aussehen und Funktion des Registers **Aufgaben** im Change Management-Menü ist mit denen des Registers **Änderungen** identisch, mit Ausnahme des Tatbestands, dass Sie Aufgaben und keine Änderungen anzeigen. Die Verfahren zur Aktualisierung von Aufgaben ähneln den unter *Aktualisieren einer vorhandenen Änderung* auf Seite 464 beschriebenen. Weitere Informationen finden Sie im *ServiceCenter-Benutzerhandbuch*.

Suchen nach einer vorhandenen Aufgabe

ServiceCenter enthält bei Lieferung Musteraufgaben, die Sie verwenden können, während Sie sich mit dem System vertraut machen. Sie können auf zwei Arten über das Change Management-Menü auf einen vorhandenen Aufgabendatensatz zugreifen: Über das Suchformular oder die Aufgaben-Warteschlange.

Suchformular

So suchen Sie nach einer vorhandenen Aufgabe:

- 1 Klicken Sie im ServiceCenter-Startmenü auf **Change Management**.
- 2 Wählen Sie das Register **Aufgaben** im Change Management-Menü aus.

- 3 Klicken Sie im Change Management-Menü auf **Aufgaben suchen**. Das Suchformular für Aufgaben wird angezeigt (siehe Abbildung 10-55).

Abbildung 10-55: Aufgabensuchformular

- 4 Zur Suche nach einem Aufgabendatensatz bestehen folgende Möglichkeiten:
- Eine *wahre (true)* Abfrage ausführen
 - Lassen Sie alle Felder leer und klicken Sie auf **Suchen** oder drücken Sie die **Eingabetaste**. Eine QBE-Liste der aktuellen Änderungsdatensätze wird angezeigt.
 - Geben Sie in mindestens einem Feld im Register **Einfache Suche** Suchkriterien ein (siehe Abbildung 10-55). Klicken Sie auf die Schaltfläche **Suchen** oder drücken Sie die **Eingabetaste**. Eine QBE-Liste der aktuellen Aufgabendatensätze, die den ausgewählten Kriterien entsprechen, wird angezeigt.

Erweiterte Suche

Abbildung 10-56 zeigt das erweiterte Suchformular.

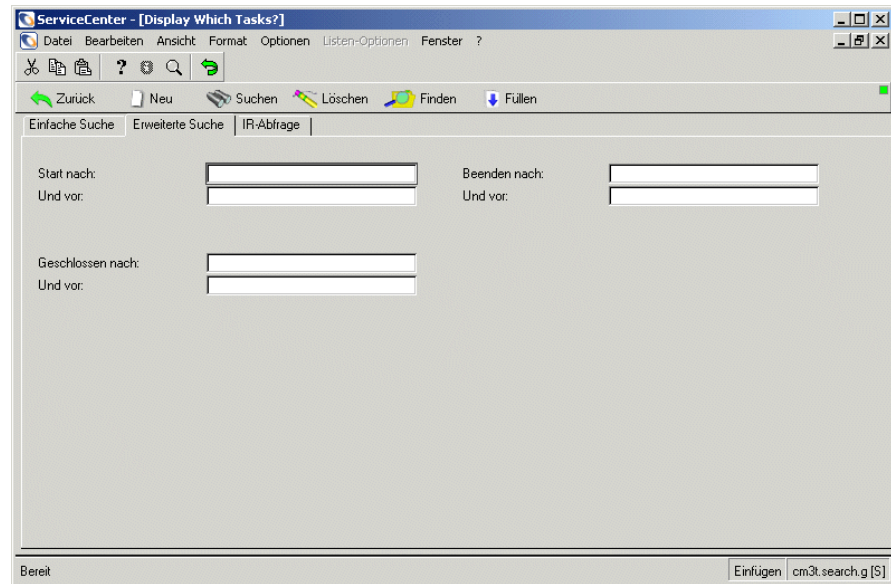


Abbildung 10-56: Erweitertes Suchformular

Geben Sie die Zeitrahmen-Kriterien für Ihre Suche in die Suchfelder ein und klicken Sie auf **Suchen** oder drücken Sie die **Eingabetaste**.

Informationen über Datum und Zeit können wahlweise eingegeben werden. Geben Sie die **Rahmenzeiten und -daten** an, an/zu denen die Aufgabe geöffnet oder aktualisiert wurde. Die Voreinstellung für die Eingabe ist das Format *mm/tt/jjjj hh:mm:ss*. Wenn keine Uhrzeit eingegeben wird, nimmt das System die Voreinstellung *00:00:00* an.

- Start nach und vor
- Ende nach und vor
- Geschlossen nach und vor
- Erstellt nach und vor

Hinweis: Das Format für die Eingabe von Datum und Uhrzeit kann im systemweiten Firmendatensatz oder in einzelnen Bearbeiterdatensätzen definiert werden. Daher werden Datum und Uhrzeit auf Ihrem Rechner vielleicht anders dargestellt als hier beschrieben.

IR-Abfrage

In Abbildung 10-57 wird das Formular IR-Abfrage dargestellt.

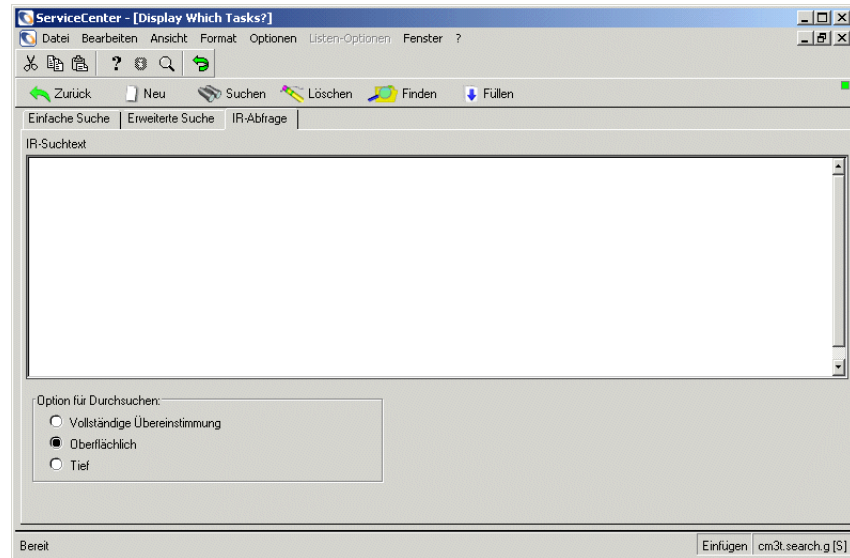


Abbildung 10-57: Register „IR-Abfrage“

In der folgenden Tabelle werden die Felder des Registers IR-Abfrage beschrieben.

Feld	Beschreibung
IR-Suchtext	Zugriff auf die ServiceCenter-Anwendung IR Expert, eine intelligente, konzeptbasierte Datenabfrage-Engine, die anhand einer einfachen auf natürlicher Sprache basierenden Abfrage in der ServiceCenter-Datenbank nach ähnlichen oder verwandten Informationen sucht. Geben Sie den Abfragetext in dem leeren Textfeld ein. ServiceCenter fügt den Abfragetext dann in die Suchparameter ein.
Optionen für Durchsuchen	<ul style="list-style-type: none"> ■ Vollständige Übereinstimmung - Das System sucht nach vollständigen Übereinstimmungen mit dem eingegebenen Text. ■ Oberflächlich - Das System verwendet oberflächliche Parameter und gibt weniger Datensätze als bei einer ausführlichen Suche aus. ■ Tief - Das System führt eine ausführliche Suche durch. Diese Option ist geeignet, wenn eine oberflächliche Suche nicht die gewünschten Datensätze ausgibt.

Abbildung 10-58 zeigt eine Aufgabendatensatzliste, in der der erste Datensatz angezeigt wird.

The screenshot shows the ServiceCenter application window titled "ServiceCenter - [Task T12 - Prompt]". The window contains a menu bar (Datei, Bearbeiten, Ansicht, Format, Optionen, Listen-Optionen, Window, ?), a toolbar with icons for navigation and search, and a list of tasks. The task list is as follows:

Nur	Kategorie	Phase	Start	Ende	Status	Beschreibung
T12	HW maintain	HW maintain	04/12/02 13:00:00	04/12/02 17:00:00	closed	Install new pc
T13	HW deploy	HW deploy	04/12/02 13:00:00	04/12/02 17:00:00	closed	Install new pc
T14	Software	Software	05/20/02 00:00:00	05/22/02 00:00:00	initial	Change operating system on administrator's

Below the list is a detailed view for task T12. The fields are:

- Aufgabennr.: T12
- Kategorie: HW maintain
- Phase: HW maintain
- Geplanter Beginn: 04/12/02 13:00:00
- Geplantes Ende: 04/12/02 17:00:00

The bottom section of the window is divided into tabs: Allgemein, Beschreibung, Bestand, Arbeitsanmerkungen, Rücksprungverfahren, Genehmigungen, Teile und Lohnkosten, Anhänge. The "Allgemein" tab is active, showing the following details:

- Risikoebene: 3-mäßiges Risiko
- Priorität: 4-über Test
- Status: closed
- Genehmigungsstatus: approved
- Alert-Stufe: notice
- Geplante Ausfallzeit: Start and End fields are empty.
- Zugewiesen an: Name: ONSITE SUPPORT 2, Abteilung: PRGN/Infrastructure Management, Telefon: (858) 481-9168, Zugewiesen am: empty.
- Arbeits-Manager: Name: empty.
- Koordinator: Name: CM 1, Telefonnummer: (858) 481-1186.

At the bottom of the window, it says "Die ausgewählte Zeile ist Zeile 4 von 15 Datensätzen" and "Einfügen cm3t.qbe.g [5]".

Abbildung 10-58: Aufgabendatensatz im Bearbeitungsmodus

- 1 Wählen Sie einen Aufgabendatensatz aus der Liste. Die jeweiligen Informationen werden im Formular angezeigt.

Aufgaben-Warteschlange

Durch die Suche nach Datensätzen mit der Aufgaben-Warteschlange wird eine Liste der Aufgaben nach der *Inbox* angezeigt. Informationen über Inboxen finden Sie im *Benutzerhandbuch*.

So suchen Sie mit der Aufgaben-Warteschlange:

- 1 Klicken Sie im Menü **Change Management** auf **Aufgabenwarteschlange**. Abbildung 10-59 auf Seite 476 zeigt eine typische Aufgaben-Inbox, in der sämtliche dem Benutzer zugewiesenen Aufgaben aufgeführt werden.

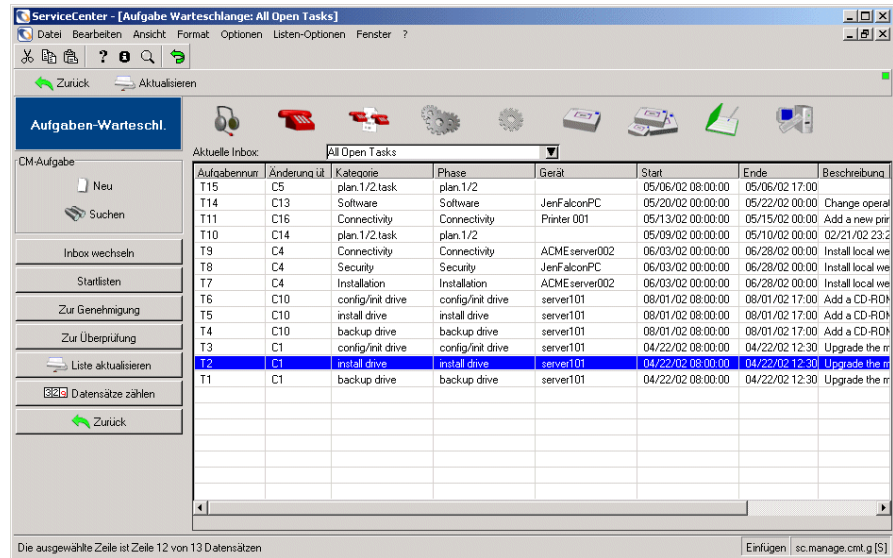


Abbildung 10-59: Aufgaben-Inbox

- 2 Klicken Sie auf **Inbox wechseln**, wenn Sie mit Hilfe einer anderen Inbox nach Aufgaben suchen möchten.
- 3 Sie öffnen eine Aufgabe, indem Sie sie in der Liste auswählen oder zur Anzeige des Suchformulars für Aufgaben auf **Suchen** klicken (siehe Abbildung 10-55 auf Seite 472).

In Abbildung 10-60 wird der gewünschte Aufgabendatensatz im Bearbeitungsmodus angezeigt.

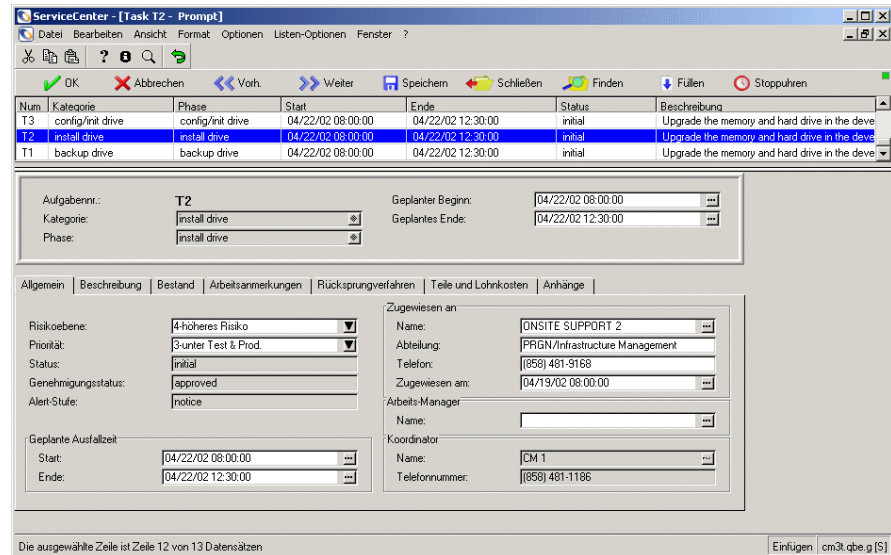


Abbildung 10-60: Über eine Inbox ausgewählter Aufgabendatensatz

- 4 Klicken Sie auf **Speichern**, um Änderungen am Datensatz zu speichern.
- 5 Klicken Sie auf **Schließen**, um die Aufgabe zu schließen.
- 6 Klicken Sie auf **OK**, um zur Inbox zurückzukehren.

Menü „Optionen“

Es folgt eine Liste der Objekte, die in einem Aufgabendatensatz-Optionsmenü angezeigt werden können. Die angezeigten Objekte können variieren.

Feld	Beschreibung
Erinnerung einrichten	Zeigt ein Formular zur Planung einer Erinnerung bezüglich eines Change Management-Aspekts an. Planen Sie eine Erinnerung nach einem bestimmten Zeitpunkt oder wenn bestimmte Aufgabenbedingungen vorliegen. Dazu verwenden Sie folgende Methoden: <ul style="list-style-type: none"> ■ Popup ■ Pager ■ E-Mail ■ SCMail

Feld	Beschreibung
Drucken	Folgende Druckoptionen stehen zur Verfügung: <ul style="list-style-type: none"> ■ Aufgabendatensatz drucken ■ Alle Seiten dieser Aufgabe drucken
Prüfungsverlauf	Zeigt das Prüfprotokoll mit dem Prüfungsverlauf des aktuellen Datensatzes an.
Duplikate suchen	Ermöglicht dem Benutzer die Abfrage von doppelten Änderungen in der Change Management-Datenbank. Wenn Sie den Cursor im Feld eines Datensatzes platzieren und Duplikate suchen auswählen, wird eine QBE-Liste mit Datensätzen angezeigt, deren Werte mit denen des Felds übereinstimmen, in dem sich der Cursor befindet.
Gültigkeit prüfen	Prüft die Gültigkeit des Felds, in dem sich der Cursor befindet.
Übergeordnete Änderung zeigen	Zeigt den Änderungsdatensatz an, dem die aktuelle Aufgabe zugeordnet wurde.
Kategorie ändern	Zeigt eine QBE-Liste der verfügbaren Kategorien an und ermöglicht dem Benutzer die Änderung der Kategorie des aktuellen Änderungsberichts.
Änderungsphase	Zeigt eine QBE-Liste der verfügbaren Phasen an und ermöglicht dem Benutzer die Auswahl einer anderen Phase für die aktuelle Änderung.
Alerts	Zeigt die Alert-Steuerschaltfläche in der Statusleiste an, mit der Benutzer Alerts planen und die Funktion aktivieren bzw. deaktivieren kann.
Nächste Phase	Wechselt zur nächsten Aufgabenphase, ohne die aktuelle Phase zu schließen.
Seiten auflisten	Ermöglicht dem Benutzer Zugriff auf alle Seiten in einem Aufgabendatensatz.
Risiko berechnen	Wenn Sie zuvor Gültigkeitsdatensätze eingerichtet haben, um das Risiko automatisch anhand von Werten in der Aufgabe zu berechnen, führt diese Option die Berechnung durch. Bei Auswahl wird die Risiko berechnen entweder als Änderungs- oder Aufgabenoption angezeigt, je nach dem, welcher Bereich von dem Profil abgedeckt wird.
Datensatz kopieren	Kopiert einen vorhandenen Aufgabendatensatz für die Verwendung als Vorlage und weist eine neue eindeutige Aufgaben-ID zu. Verwenden Sie diese Option insbesondere für die Hinzufügung einer eng verwandten Aufgabe.

Feld	Beschreibung
Betroffene SLAs	Zeigt eine Tabelle mit den betreffenden SLAs, der Ausfallzeit für das Objekt (Gerät) und den Kosten des Ausfalls an.
IR-Abfrage	Bietet Zugriff auf die Funktion I/R-Abfrage .
Array vergrößern	Zeigt ein Array-Bearbeitungsfenster an, in dem Objekte zu einem Array hinzugefügt oder aus dem Array gelöscht werden können.
Benachrichtigen	Ermöglicht dem Benutzer das Senden einer Nachricht (E-Mail, Fax, ServiceCenter-Mail) über den Status des aktuellen Aufgabenberichts an andere Benutzer.
Aktualisieren	Setzt den Datensatz auf den Zustand bei der letzten Speicherung zurück.

Abbildung 10-61 zeigt das Formular zum Einrichten einer Erinnerung.

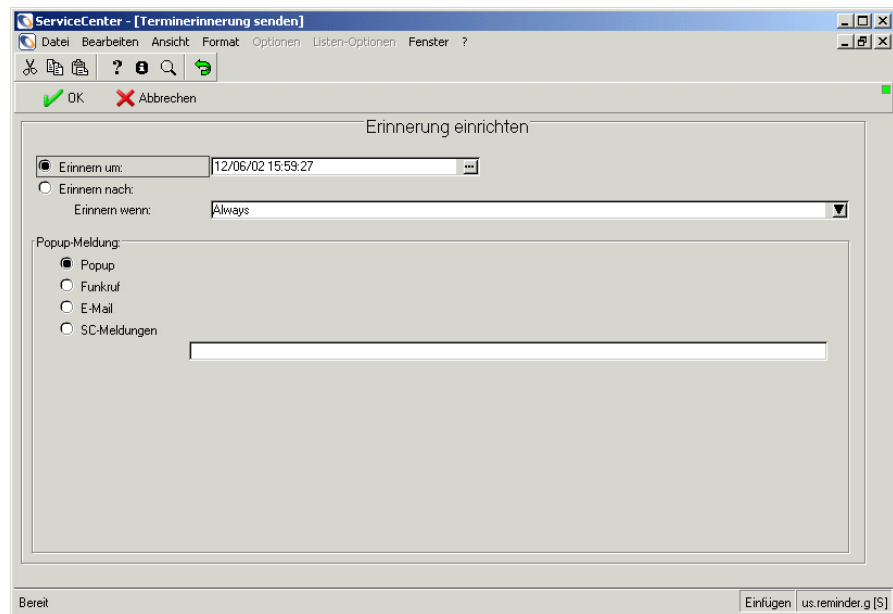


Abbildung 10-61: Formular zu Einrichten einer Erinnerung in einem Aufgabendatensatz

Aktualisieren einer vorhandenen Aufgabe

So aktualisieren Sie eine Aufgabe:

- 1 Greifen Sie auf den zu aktualisierenden Aufgabendatensatz zu. Verwenden Sie dazu eine der unter *Suchen nach einer vorhandenen Aufgabe* auf Seite 471 erläuterten Methoden.
- 2 Nehmen Sie die gewünschten Änderungen am Datensatz vor.
- 3 Zum Speichern des aktualisierten Datensatzes bestehen die folgenden Möglichkeiten:
 - Klicken Sie auf **Speichern** oder drücken Sie F4, um den Datensatz zu speichern, ohne ihn zu schließen.
 - Klicken Sie auf **OK** oder drücken Sie F2, um den Datensatz zu speichern und zur QBE-Liste oder zum Suchformular zurückzukehren.

In der Statusleiste wird die folgende Meldung angezeigt: **Aufgabe eindeutige ID Phase Phasenname** aktualisiert von *Bearbeiter*.

Schließen einer Aufgabenphase

So schließen Sie eine Aufgabe:

- 1 Greifen Sie auf den Aufgabendatensatz zu, den Sie schließen möchten. Verwenden Sie dazu eine der unter *Suchen nach einer vorhandenen Aufgabe* auf Seite 471 erläuterten Methoden.
- 2 Klicken Sie auf **Schließen** oder drücken Sie F5.
Der Datensatz wird in einem Formular mit einer Abschlussinfo-Struktur angezeigt.
- 3 Nehmen Sie alle notwendigen Eingaben vor. Falls ein Feld **Arbeitsstunden** erforderlich ist, geben Sie die für die Durchführung dieser Aufgabe verwendete Zeit im folgenden Format ein: *ttt hh:mm:ss* usw.

Wichtig: Sie müssen das Zeitformat angeben, selbst wenn die Aufgabe in ganzen Tagen abgeschlossen wurde. Wenn eine Aufgabe z. B. in genau drei Tagen abgeschlossen wurde, geben Sie 3 00:00:00 ein.

- 4 Geben Sie alle Anmerkungen, die Sie haben, in das Feld **Abschlusskommentare** ein.
- 5 Klicken Sie auf **OK** oder drücken Sie F2, um die Aufgabe zu schließen.

Der Aufgabendatensatz wird im Durchsuchen-Modus angezeigt. In der Statusleiste wird die folgende Meldung angezeigt: **Aufgabe eindeutige ID der Aufgabe Phase Phasenname abgeschlossen durch Bearbeitername.**

Erneutes Öffnen einer Aufgabe

So öffnen Sie eine Aufgabe neu:

- 1 Klicken Sie im Register **Aufgaben** im Change Management-Menü auf **Aufgaben suchen**.
Ein leerer Aufgabensuchbildschirm wird angezeigt.
- 2 Geben Sie in das Feld **Status geschlossen** ein.
- 3 Klicken Sie auf **Suchen** oder drücken Sie F6. Abbildung 10-62 zeigt einen Aufgabendatensatz, der eine Datensatzliste aller geschlossenen Aufgaben enthält.

The screenshot shows the ServiceCenter application window titled "ServiceCenter - [Task T12 - Prompt]". It features a menu bar (Datei, Bearbeiten, Ansicht, Format, Optionen, Listen-Optionen, Window) and a toolbar with navigation and search icons. Below the toolbar is a table listing tasks:

Nr.	Kategorie	Phase	Start	Ende	Status	Beschreibung
T12	HW maintain	HW maintain	04/12/02 13:00:00	04/12/02 17:00:00	closed	Install new pc
T13	HW deploy	HW deploy	04/12/02 13:00:00	04/12/02 17:00:00	closed	Install new pc

Below the table is a form for task details. The "Aufgabennr.:" field contains "T12". The "Geplanter Beginn:" and "Geplantes Ende:" fields both show "04/12/02 13:00:00". The "Kategorie:" and "Phase:" dropdowns are set to "HW maintain".

The form has several tabs: Allgemein, Beschreibung, Bestand, Arbeitsanmerkungen, Rücksprungverfahren, Genehmigungen, Teile und Lohnkosten, Anhänge. The "Allgemein" tab is active, showing fields for:

- Risikoebene: 3-mäßiges Risiko
- Priorität: 4-über Test
- Status: closed
- Genehmigungsstatus: approved
- Alert-Stufe: notice
- Geplante Ausfallzeit: Start and Ende fields.
- Zugewiesen an: Name: ONSITE SUPPORT 2, Abteilung: PRGN/Infrastructure Management, Telefon: (858) 481-9168.
- Arbeits-Manager: Name field.
- Koordinator: Name: CM 1, Telefonnummer: (858) 481-1186.

At the bottom, a status bar indicates "Die ausgewählte Zeile ist Zeile 1 von 2 Datensätzen" and a toolbar with "Einfügen" and "cm3t.qbe.g [5]" is visible.

Abbildung 10-62: Geschlossene Aufgabe im Durchsuchen-Modus

- 4 Wählen Sie den Datensatz, den Sie anzeigen möchten, aus der Datensatzliste aus. Die jeweiligen Aufgabeninformationen werden im Formular angezeigt.
- 5 Klicken Sie auf **Neu öffnen** oder drücken Sie F5. Der Datensatz wird in einem Formular mit Feldern angezeigt, die bearbeitet werden können.

- 6 Klicken Sie auf **Speichern** oder drücken Sie **F4**, um die Änderungen am neu geöffneten Datensatz zu speichern. In der Statusleiste wird die folgende Meldung angezeigt: **Aufgabe Aufgabennummer Phase Phasenname Aktualisiert durch Anmeldenname**.

Hinweis: Sie können eine geschlossene Aufgabe unmittelbar nach dem Schließen des Datensatzes durch Klicken auf **Neu öffnen** oder Drücken von **F5** neu öffnen.

Genehmigungen

Wenn Sie eine Änderung vornehmen und die Änderung genehmigt werden muss, übermitteln Sie die Änderung an eine oder mehrere Genehmigungsgruppen, die aus einem oder mehreren ServiceCenter-Benutzern bestehen.

Genehmigungen setzen sich aus einer Liste der Gruppen oder Benutzer zusammen, die die Übernahme von Risiken, Kosten usw. bestätigen und denen die Implementierung einer Änderungsanforderung oder Aufgabe zugewiesen ist. Nach Einrichtung der Genehmigungsanforderung geben Genehmigungen den Kontrollstellen die Möglichkeit, die Arbeit zu stoppen und zu steuern, wann bestimmte Arbeitsaktivitäten fortgesetzt werden können. Genehmiger genehmigen Änderungen manuell vor der Zuordnung von Aufgaben.

Bei einer Genehmigungssequenz handelt es sich um die Reihenfolge, in der Genehmigungsanforderungen aktiviert werden. Das Verfahren stellt zunächst die niedrigsten Sequenznummern für die Genehmigungsaktivität zur Verfügung. Wenn diese genehmigt wurden, wird die nächsthöhere Nummer verfügbar. Gruppen mit der gleichen Sequenznummer können in jeder beliebigen Reihenfolge genehmigen.

Genehmigungsgruppen werden, basierend auf der Benutzerrolle, im Bearbeiterdatensatz definiert. Weitere Informationen finden Sie unter *Sicherheitsprofile* auf Seite 394.

Als Genehmiger können Sie auch Teil einer Änderungs-Meldungsgruppe sein. Eine Mitgliederliste einer Änderungs-Meldungsgruppe besteht aus Überprüfern und Genehmigern. Wenn Sie ein Genehmiger für eine Änderungsmeldungsgruppe sind, besteht Ihre Aufgabe darin, die Änderungen, die Ihre Gruppe genehmigen muss, zu übernehmen oder abzulehnen. Weitere Informationen finden Sie unter *Genehmigen von Änderungen und Aufgaben* auf Seite 486.

Genehmigungssequenz

Phasen haben den Genehmigungsstatus *genehmigt*, *anstehend* oder *abgelehnt*. Einzelne Genehmigungsanforderungen innerhalb einer Phase haben den Status *genehmigt*, *abgelehnt*, *anstehend* oder *in Zukunft*. *Anstehende* Genehmigungen warten auf eine Aktion. *Zukünftige* Genehmigungen werden nach der Aktion für anstehende Genehmigungen bearbeitet. Genehmigungsgruppen werden in Sequenzen eingeteilt, die die Reihenfolge der erforderlichen Genehmigung wiedergeben. Wenn Gruppen die gleiche Sequenznummer haben, können sie unabhängig voneinander genehmigen.

Wenn eine *anstehende* Phase genehmigt wird, bekommt sie den Status *genehmigt*. Der nächste Satz zukünftiger Genehmigungen wird anstehend und nachfolgende Genehmigungen verbleiben im Status *in Zukunft*.

Abbildung 10-63 zeigt vier Genehmigungsgruppen in drei Sequenzen. Feld 1 zeigt Gruppe A mit dem Status *anstehend*. Die Gruppen B, C und D haben den Status *in Zukunft*. Gruppe A genehmigt die Phase. Ihr Status wird zu *genehmigt*. In Feld 2 bewegen sich die Sequenz 2-Gruppen B und C auf den Status *Anstehend*. Die Sequenz 3-Gruppe D bleibt auf dem Genehmigungsstatus *In Zukunft*.

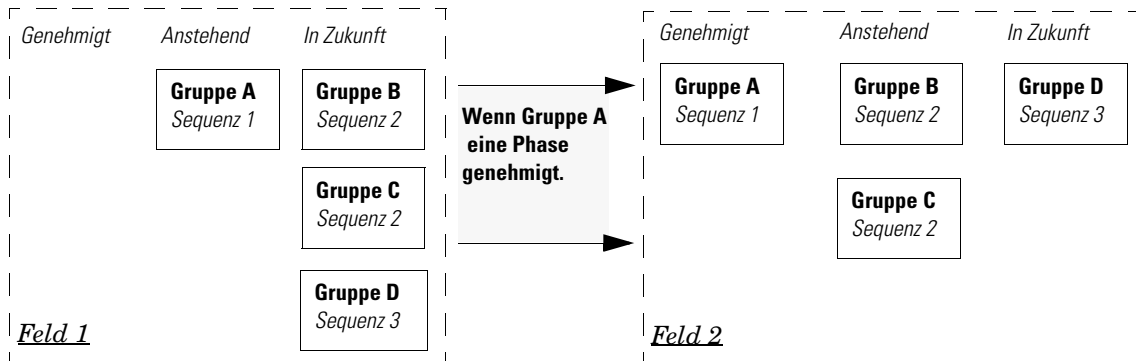


Abbildung 10-63: Genehmigungssequenz

Register „Genehmigungen“

So zeigen Sie das Register „Genehmigungen“ in einer vorhandenen Änderung oder Aufgabe an:

- 1 Öffnen Sie einen vorhandenen Änderungs- oder Aufgabendatensatz. Weitere Informationen finden Sie unter *Aktualisieren einer vorhandenen Änderung* auf Seite 464 und *Aktualisieren einer vorhandenen Aufgabe* auf Seite 480.

Hinweis: Einige Änderungen und Aufgaben im Standardsystem haben keine Genehmigungs-Register.

- 2 Wählen Sie das Register **Genehmigungen** im Datensatz aus, um den Genehmigungsverlauf für die Änderung zu überprüfen (siehe Abbildung 10-64).

Allgemein		Beschreibung	Bestand	Arbeitsmerkungen	Rücksprungverfahren	Genehmigungen	Teile und Lohnkosten	Anhänge
Aktuelle Genehmigungen		Genehmigungsprotokoll		Anstehende Überprüfungen				
Genehmigungstyp	Genehmigungsstatus	Anz. genehmigt	Anz. verweigert	Anz. anstehend				
Assesment	pending	0	0	1				

Abbildung 10-64: Register „Genehmigungen“

Das Register **Genehmigungen** besteht aus drei Unterregistern, in denen sich Informationen über den Genehmigungs- und Prüfungsverlauf für die angezeigte Änderung oder Aufgabe befinden:

- Aktuelle Genehmigungen
- Genehmigungsprotokoll
- Anstehende Überprüfungen

In der folgenden Tabelle werden die Felder des Registers **Genehmigungsprotokoll** beschrieben.

Feld	Beschreibung
Aktion	Für die Änderungs- oder Aufgabenphase durchgeführte Aktion.
Genehmiger/ Bearbeiter	Genehmigungsgruppe oder individueller Genehmiger, die/der eine Genehmigungsaktion in der Änderungs- oder Aufgabenphase ausgeführt hat.
Von	Mitglied einer Genehmigungsgruppe, die eine Genehmigungsaktion in der Änderungs- oder Aufgabenphase ausgeführt hat.
Datum/Uhrzeit	Datum und Uhrzeit der Genehmigungsaktion.
Phase	Aktuelle Phase der Änderung oder Aufgabe.

Unterregister „Anstehende Überprüfungen“

Mitgliederlisten der Überprüfer, die die anstehende Genehmigung für die Änderung oder Aufgabe überprüft haben. Abbildung 10-66 zeigt das Unterregister **Anstehende Überprüfungen**.

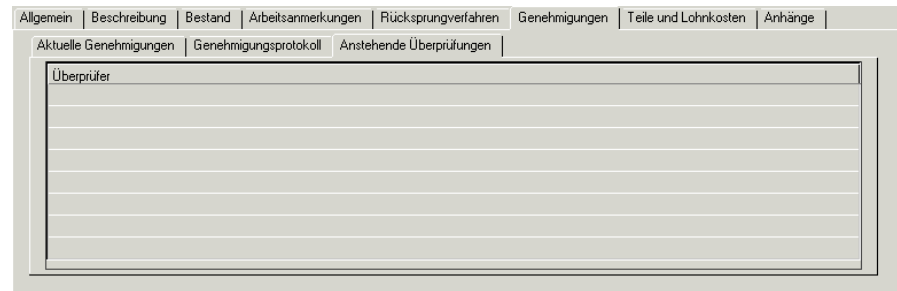


Abbildung 10-66: Genehmigen von Änderungen und Aufgaben

Wenn Sie ein berechtigter Genehmiger für Genehmigungsgruppen sind, werden die Gruppennamen (z. B. CHGCOMM, CUS) in Ihrem Sicherheitsprofil angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter [Sicherheitsprofile](#) auf Seite 394. Sie können alle Ihren Genehmigungsgruppen zugewiesenen Änderungen und Aufgaben genehmigen.

Der Prozess zur Genehmigung einer Änderung ist der gleiche wie der zur Genehmigung einer Aufgabe. Sie können an drei Stellen auf die Genehmigungsoptionen zugreifen:

- Änderungs-/Aufgaben-Warteschlange
- Änderungs-/Aufgaben-Suchformular
- Menü **Optionen** in einer vorhandenen Änderung oder Aufgabe

Eine umfassende Erläuterung von Genehmigungen, Genehmigern, Genehmigungsgruppen sowie Genehmigungen von Änderungen und Aufgaben finden Sie im *ServiceCenter-Benutzerhandbuch*.

Änderungs-/Aufgaben-Warteschlange

In diesem Beispiel wird die Änderungs-Warteschlange verwendet. Der Prozess ist für die Aufgaben-Warteschlange gleich.

So greifen Sie über eine Warteschlange auf Genehmigungsoptionen zu:

- 1 Klicken Sie im Menü **Change Management** im Register **Änderungen** auf **Änderungswarteschlange**. Abbildung 10-67 zeigt die Änderungs-Inbox.

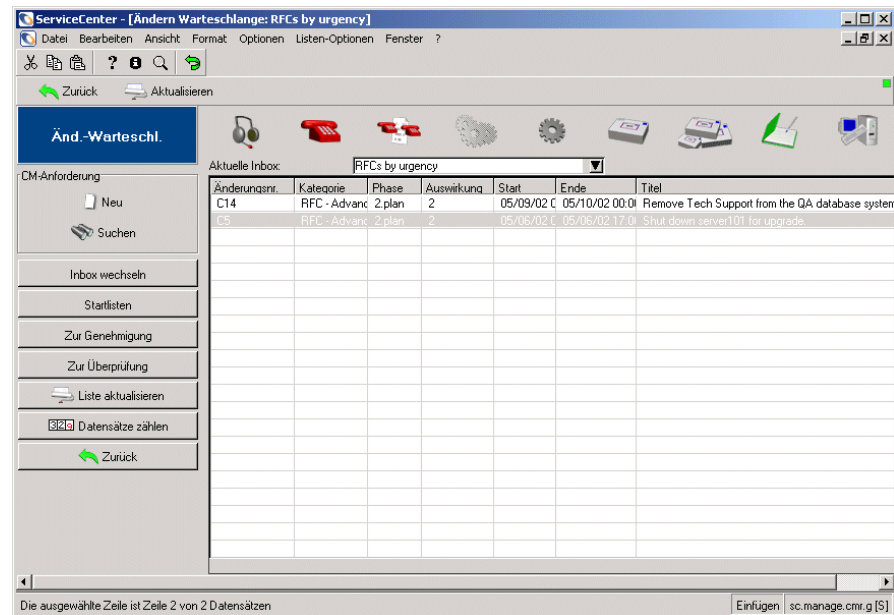


Abbildung 10-67: Änderungs-Inbox

- 2 Klicken Sie auf **Zur Genehmigung**. Abbildung 10-68 zeigt ein Dialogfeld, in dem Ihre Genehmigungsgruppen aufgeführt werden.

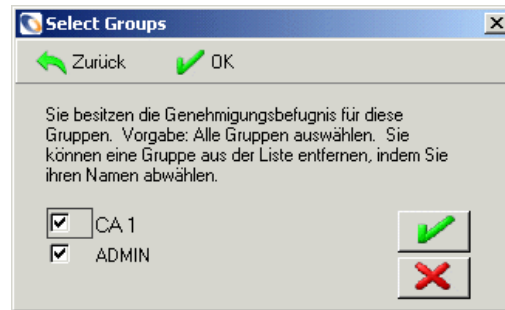


Abbildung 10-68: Genehmigungsgruppen-Mitgliedschaft

- 3 Wählen Sie eine Gruppe aus, für die Sie Änderungs-Datensätze anzeigen möchten, oder lassen Sie die Liste leer, um all Ihre Gruppen zu genehmigen.
- 4 Klicken Sie auf **OK**. In der Inbox wird eine Liste aller Änderungen angezeigt, die eine Genehmigung der ausgewählten Gruppen benötigen. Abbildung 10-69 zeigt eine typische Änderungswarteschlange.

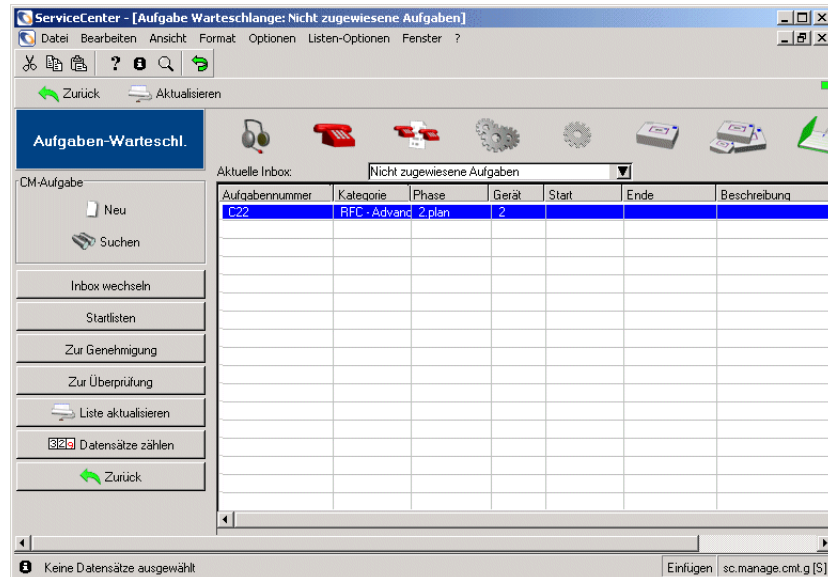


Abbildung 10-69: Inbox-Liste der Änderungsphasen, die Genehmigung benötigen

- 5 Doppelklicken Sie auf einen Datensatz, um ihn zur Genehmigung zu öffnen. Der Datensatz wird angezeigt.

- 6 Führen Sie eine der folgenden Aktionen durch:
- Wählen Sie im Menü **Optionen** des Änderungsdatensatzes **Genehmigung**.
 - Klicken Sie im Inbox-Bildschirm auf **Zur Genehmigung**.

Das Dialogfeld **Auswahl der Genehmigungsgruppe** wird angezeigt (siehe Abbildung 10-70).

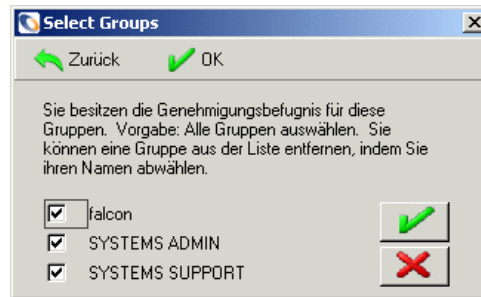


Abbildung 10-70: Dialogfeld „Genehmigung“

- 7 Klicken Sie auf das entsprechende Feld oder lassen Sie alle aktiviert, um alle Gruppen (die Vorgabe) anzuzeigen.



Wenn Sie auf **OK** klicken, wird die Inbox **Nicht zugewiesene Änderungen** in der Änderungssponsoren-Warteschlange angezeigt.

In der Schaltflächenleiste wird eine neue Schaltflächengruppe angezeigt.

- 8 Wählen Sie eine der in der folgenden Tabelle aufgeführten Genehmigungsoptionen aus.

Genehmigungs- Beschreibung optionen

Genehmigen	<p>Der Genehmiger akzeptiert den Bedarf für die Änderung und genehmigt die Verpflichtung von Ressourcen, die für die Erfüllung der Anforderung notwendig sind. Wenn alle Genehmigungen fertiggestellt sind, kann die Arbeit an der Phase beginnen.</p> <p>Bei Auswahl dieser Option wechselt der Datensatz in den Durchsuchen-Modus und die Schaltfläche Zurücknehmen wird in der Schaltflächenleiste angezeigt. In der Statusleiste wird die folgende Meldung angezeigt: <i>Eindeutige ID der Änderung Phase Phasenname Genehmigt von Bearbeitername.</i></p> <p>Falls Sie kein Mitglied einer Gruppe mit Genehmigungsrechten für diese Änderungsanforderung sind, wird folgende Meldung in der Statusleiste angezeigt: Sie dürfen für noch ausstehende Genehmigungsgruppen keine Genehmigung erteilen.</p>
------------	---

Genehmigungs- Beschreibung optionen

Verweigern	<p>Der Genehmiger akzeptiert den Bedarf für die Änderung nicht bzw. möchte die notwendigen Ressourcen nicht bewilligen. Es werden erst wieder Genehmigungen zugelassen, wenn die Ablehnung entfernt wurde. Für die Handhabung einer Ablehnung ist ein Verwaltungsverfahren einzurichten.</p> <p>Wird diese Option gewählt, werden Sie in einem Dialogfeld zur Angabe des Grunds für Ihre Aktion aufgefordert. Geben Sie eine entsprechende Erklärung ein und klicken Sie auf OK. In der Statusleiste wird die folgende Meldung angezeigt: <i>Änderung Änderungsnummer Phase Phasenname Abgelehnt von Anmeldename.</i></p>
Zurücknehmen	<p>Genehmiger akzeptiert den Bedarf für die Änderung, möchte die Ressourcen jedoch nicht bewilligen. Möglicherweise liegen derzeit auch technische Incidents vor. Dadurch wird eine vorherige Genehmigung oder Ablehnung entfernt und die Änderungsanforderung auf den anstehenden genehmigten Status gesetzt, der einen neuen Genehmigungszyklus erfordert.</p> <p>Bei Auswahl dieser Option werden Sie zur Angabe des Grundes für Ihre Aktion aufgefordert. Geben Sie eine Erklärung ein und klicken Sie auf OK. In der Statusleiste wird die folgende Meldung angezeigt: <i>Eindeutige ID der Änderung Phase Phasenname Rücknahme von Bearbeitername.</i></p>

Änderungsaufgaben-Suchformular

In diesem Beispiel wird das Änderungs-Suchformular verwendet. Der Prozess ist für das Aufgaben-Suchformular gleich.

So greifen Sie über ein Suchformular auf Genehmigungsoptionen zu:

- 1 Klicken Sie im Register Änderungen des Menüs Change Management auf **Änderungen suchen**. Abbildung 10-71 zeigt ein leeres Suchformular für Änderungen.

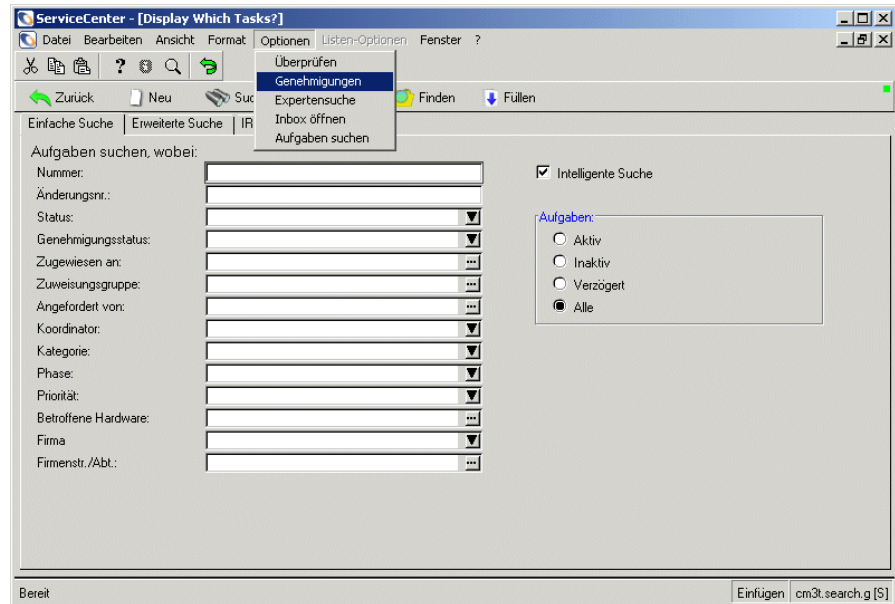


Abbildung 10-71: Auf Genehmigungen in einem Änderungs-Suchformular zugreifen

- 2 Wählen Sie **Genehmigungen** im Menü **Optionen** aus. Ein Dialogfeld mit den Genehmigungsgruppen, zu denen Sie gehören, wird angezeigt (siehe Abbildung 10-70 auf Seite 489).

- 3 Wählen Sie eine Gruppe, für die Sie Änderungs-Datensätze anzeigen möchten.
- 4 Klicken Sie auf OK.

Abbildung 10-72 zeigt einen Änderungsdatensatz. Er enthält eine Liste der Änderungen, die Gruppengenehmigungen erfordern.

The screenshot shows the ServiceCenter application window titled "[Change C16 - Prompt]". The main window contains a table of changes and a detailed view of the selected change (C16).

Nummer	Kategorie	Priorität	Phase	Asset	Start	Ende	Titel
C16	MAC	4	Approval		05/13/02 00:00:00	05/15/02 00:00:00	Add a new printer to the network...
C13	MAC	4	Approval		05/20/02 00:00:00	05/22/02 00:00:00	Change operating system on admin...

Below the table, the details for change C16 are shown:

- Änderungsnr.: C16
- Kategorie: MAC
- Phase: Approval
- Alert-Stufe: not assigned
- Geplanter Beginn: 05/13/02 00:00:00
- Geplantes Ende: 05/15/02 00:00:00
- Status: initial
- Genehmigungsstatus: pending

The bottom section of the window shows the "Genehmigungen" (Approvals) tab with the following details:

- Änderungstyp: Verschieben Hinzufügen Änderung
- Risikoebene: 1-geringes Risiko
- Priorität: 4-über Test
- Koordinator: Name: CM 2, Telefonnummer: (858) 481-1187
- Arbeits-Manager: Name: [empty]
- Geplante Ausfallzeit: Start: [empty], Ende: [empty]
- Initiiert von: Name: THOMPSON, TERESA, Abteilung: PRGN/Research & Development/ServiceC, Telefon: +39 (02) 86 33 72 30, Initiiert am: 02/21/02 23:29:39

Abbildung 10-72: Datensatzliste der Änderungen, die Gruppengenehmigungen erfordern

- 5 Wählen Sie **Optionen > Genehmigung > Genehmigen | Verweigern | Zurücknehmen** aus. Weitere Informationen finden Sie unter *Genehmigungen* auf Seite 482 und *Genehmigen von Änderungen und Aufgaben* auf Seite 486 sowie im *ServiceCenter-Benutzerhandbuch*.
- 6 Wählen Sie im Menü **Listen-Optionen** die Option **Massengenehmigung**, um alle Änderungen auf der Datensatzliste zu genehmigen. Vor Ausführung des Befehls erfolgt eine Sicherheitsabfrage.
- 7 Klicken Sie nur auf **Ja**, wenn Sie alle Datensätze auf der Liste genehmigen möchten.

Bekannte Änderungsanforderung

Ein Genehmiger erfährt möglicherweise durch ein vom System ausgegebenes Meldungsereignis, dass eine Änderungsanforderung seiner Aufmerksamkeit bedarf. Tritt dies ein, kann er den Änderungsbericht anhand der eindeutigen ID suchen. Dazu geht er wie folgt vor:

- 1 Klicken Sie im Register **Änderungen** des Menüs **Change Management** auf **Änderungen suchen**. Abbildung 10-73 zeigt ein leeres Suchformular für Änderungen.

The screenshot shows a window titled "ServiceCenter - [Welche Änderungen anzeigen?]" with a menu bar (Datei, Bearbeiten, Ansicht, Format, Optionen, Listen-Optionen, Fenster, ?) and a toolbar (Zurück, Neu, Suchen, Löschen, Finden, Füllen). Below the toolbar are tabs for "Einfache Suche", "Erweiterte Suche", and "IRI-Abfrage". The main area is titled "Änderungen suchen:" and contains several search criteria:

- Number: [Text input]
- Status: [Dropdown menu]
- Approval status: [Dropdown menu]
- Category: [Dropdown menu]
- Intelligent search: Intelligente Suche
- Changes with status:
 - Aktiv
 - Inaktiv
 - Verzögert
 - Alle
- Cost center: [Text input with dropdown arrow]
- Assigned to: [Text input with dropdown arrow]
- Department: [Text input with dropdown arrow]
- Change initialization: [Text input with dropdown arrow]
- Coordinator: [Text input with dropdown arrow]
- External reference: [Text input with dropdown arrow]
- Phase: [Dropdown menu]
- Impact: [Dropdown menu]
- Priority: [Dropdown menu]
- Equip. device: [Text input with dropdown arrow]
- Completion code: [Dropdown menu]
- Company: [Text input with dropdown arrow]
- Company/Dept.: [Text input with dropdown arrow]

At the bottom, there is a status bar with "Bereit" on the left and "Einfügen cm3r.search.g [5]" on the right.

Abbildung 10-73: Änderungs-Suchformular

- 2 Geben Sie die eindeutige ID der Änderungsanforderung im Feld **Nummer** ein.
- 3 Klicken Sie auf **Suchen**. Der gewünschte Änderungsbericht wird angezeigt.

- 4 Wählen Sie Optionen > Genehmigung > Genehmigen | Verweigern | Zurücknehmen aus (siehe Abbildung 10-74).

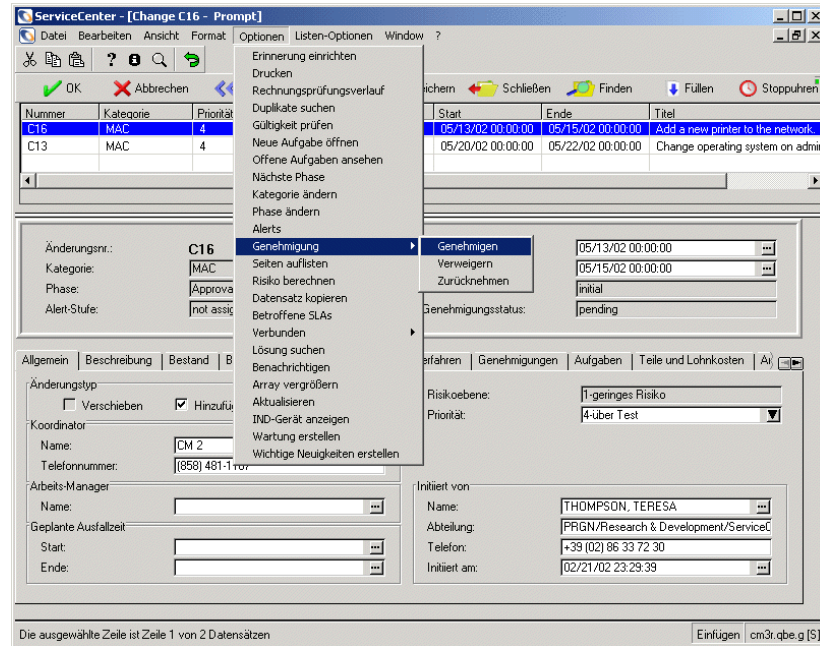


Abbildung 10-74: Genehmigung im Menü „Optionen“

In diesem Beispiel wird das Änderungs-Suchformular verwendet. Der Prozess ist für das Aufgaben-Suchformular gleich.

Risikoberechnung

Beim Risiko handelt es sich um eine Einstufung, die die Wahrscheinlichkeit bzw. Konsequenzen eines Implementierungsausfalls zusammenfasst. Bei vielen Change Management-Systemen ist das Risiko eine subjektive Bewertung. Der Benutzer oder Änderungsverwalter, der die Änderung vornimmt, bestimmt eine Risikobewertung und weist diese zu. Dieser Prozessstyp kann zu ungenauen Risikobewertungen führen. Eine Zeilencode-Änderung in einem Softwaremodul kann u. U. eine kleine Bedrohung für sich darstellen. Die Tatsache, dass eine Änderung des Moduls sich jedoch auf alle Online-Benutzer auswirkt, bringt das Problem auf die nächste Stufe. Mit Change Management können Sie *subjektive* Risikobewertungen durch *objektive* ersetzen. Dazu basiert die Risikoberechnung auf den im Datensatz enthaltenen Istdaten.

Die Risikobewertung von Change Management bestimmt die Risikobewertung einer Änderung oder Aufgabe anhand der Werte in bestimmten Feldern des Datensatzes. Jedes im Risikobewertungsverfahren verwendete Feld hat eine Feldgewichtung. Jeder mögliche Wert für dieses Feld (vorausgesetzt, es gibt eine endliche Zahl von Werten) hat eine Wertgewichtung. Die Gesamtgewichtung der einzelnen Felder wird durch Multiplizieren der Feldgewichtung mit der Wertgewichtung berechnet. Die Risikobewertung wird dann durch Summieren der Gesamtgewichte und Runden des Durchschnittswerts ermittelt. Change Management verwendet die ServiceCenter-Gültigkeitstabellen zur Definition von Feld- und Wertgewichtungen und um die Risikobewertung eines Datensatzes zu bestimmen.

Hinweis: Sie können das berechnete Risiko dazu verwenden, die Standardfunktionen zu steuern, die die Bewertung komplexer Bedingungen wie Genehmigungsanforderungen, Alert-Bedingungen, Ereignisverarbeitung und Skripts unterstützen.

Beispiel

In den folgenden Beispielen werden die Felder `planned.start`, `ipl.required`, `duration` und `recovery.time` für die Risikoberechnung verwendet. Die gültigen Werte und die Wertgewichtungen werden unten angezeigt. Der Risikobereich wird durch die Werte 0 (niedrig) bis 3 (hoch) definiert. In der folgenden Tabelle werden die Eingabefelder beschrieben.

Eingabefeld	Werte	Wertgewichtung
ipl.required	>= heute in 21 Tagen	1
	Ja	3
	Nein	0
duration	>1 Stunde	3
	<= 1 Stunde und 15 Minuten	2
	<= 15 Minuten und > 1 Minute	1
	<= 1 Minute	0
recovery.time	>30 Minuten	3
	<= 30 Minuten und > 1 Minute	2
	<= 1 Minute	0

Anhand dieser Definitionen hätten die folgenden Musteränderungen den angegebenen Risikowert. Nur die Daten für die Risiko-Eingabefelder werden dargestellt.

Hinweis: Nimmt als aktuelles Datum 11/01/02 an.

Beispiel 1: Änderungsdatum

In der folgenden Tabelle werden die Änderungsdaten beschrieben.

Eingabefeld	Wert	Wertgewichtung	Feldgewichtung	Gesamtgewichtung
planned.start	11/30/02	1	1	1
ipl.required	Nein	0	1	0
duration	0 Min.	0	1	0
recovery.time	0 Min.	0	1	0
Summe				1
Mittelwert				0.2
Risikowert				0

Beispiel 2: Änderungsdatum

In der folgenden Tabelle werden die Änderungsdaten beschrieben.

Eingabefeld	Wert	Wertgewichtung	Feldgewichtung	Gesamtgewichtung
planned.start	11/30/02	1	1	1
ipl.required	Ja	3	1	3
duration	40 Min.	2	1	2
recovery.time	40 Min.	3	1	3
Summe				9
Mittelwert				2.2
Risikowert				2

Die folgenden Beispiele zeigen, wie Sie die Feldgewichtung verwenden können, um das Ergebnis des Risikobewertungs-Prozesses zu beeinflussen. In *Beispiel 3: Änderungsdatum* auf Seite 497 wurde der Feldwert für `planned.start` in 5 aktualisiert. Daher kann jeder Anforderung, die die eingerichteten Vorlaufzeitanforderungen nicht erfüllt, unabhängig von den Werten anderer Risikofelder ein hohes Risiko zugewiesen werden. In *Beispiel 4: Änderungsdatum* auf Seite 497 wurde die Feldgewichtung von `planned.start` wieder in 1 geändert; daher sinkt der Risikowert auf 1.

Beispiel 3: Änderungsdatum

In der folgenden Tabelle werden die Änderungsdaten beschrieben.

Eingabefeld	Wert	Wertge- wichtung	Feldge- wichtung	Gesamtge- wichtung
<code>planned.start</code>	11/02/02	3	5	15
<code>ipl.required</code>	Nein	0	1	0
<code>duration</code>	0 Min.	0	1	0
<code>recovery.time</code>	0 Min.	0	1	0
Summe				15
Mittelwert				3.8
Risikowert	basierend auf Risikomax.=3			3

Beispiel 4: Änderungsdatum

In der folgenden Tabelle werden die Änderungsdaten beschrieben.

Eingabefeld	Wert	Wertge- wichtung	Feldge- wichtung	Gesamtge- wichtung
<code>planned.start</code>	11/02/02	3	1	3
<code>ipl.required</code>	Nein	0	1	0
<code>duration</code>	0 Min.	0	1	0
<code>recovery.time</code>	0 Min.	0	1	0
Summe				3
Mittelwert				.8
Risikowert				1

Es ist wichtig, dass der Bereich der Feldgewichtungen der gleiche wie der Risikobereich ist. Wenn der Risikobereich z. B. 1, 2, 3, 4 und 5 ist, sollten die Feldgewichtungen auch in diesem Bereich liegen. Liegen die Feldgewichtungen außerhalb dieses Bereichs, kann der berechnete Risikowert auch außerhalb des Bereichs liegen. Wenn Sie einer Feldgewichtung eine hohe Zahl zuweisen (siehe *Beispiel 3: Änderungsdatum* auf Seite 497), können Sie die Festlegung einer Obergrenze im Feld **Maximum** in der Phasendefinition in Betracht ziehen. Wie in *Beispiel 3: Änderungsdatum* auf Seite 497 dargestellt kann der Risikoberechnungsprozess einen Wert außerhalb des gültigen Risikobereichs ermitteln. Wenn keine Grenze festgelegt wird, gibt die Risikoberechnung standardmäßig den Wert 4 aus. Im vorliegenden Beispiel ist dieser Wert ungültig, da der gültige Risikobereich zwischen 0 und 3 liegt.

Ereignisse, Alerts und Meldungen

Während des Lebenszyklus von Änderungsanforderungen und Aufgaben treten bestimmte Ereignisse auf, die die Benachrichtigung der dafür vorgesehenen Personen erfordern. Beispiele solcher Ereignisse sind z. B. Öffnen, Aktualisieren, Schließen und Genehmigung von Änderungen oder Aufgaben. Je nach Unternehmen kann es auch noch andere Ereignisse geben, die eine Benachrichtigung erfordern.

Aufgrund von Change Management-Ereignissen können Meldungen an angegebene Parteien (Bearbeiter oder Gruppen) innerhalb des Systems gesendet werden. Meldungen können beispielsweise angeben, ob eine Anforderung geöffnet wurde, und den Benutzer auf die Notwendigkeit einer weiteren Aktion, nämlich die Genehmigung der Anforderung, hinweisen.

Wenn bei einem Ereignis das festgelegte Zeitlimit für die Genehmigungserteilung überschritten wird, wird ein Alert ausgelöst. Bei einem Alert handelt es sich um ein optionales zeitverzögertes Ereignis, das ein weiteres Ereignis auslöst, aufgrund dessen eine Nachricht gesendet wird.

Sobald eine Anforderung genehmigt wird, stellt diese Aktion ein Ereignis dar. Aufgrund dieses Ereignisses wird eine Meldung zur Angabe des Anforderungsstatus gesendet.

Auf diese Weise bilde Ereignisse, Alerts und Meldung die Kommunikationskette und benachrichtigen Benutzer über ausstehende Anforderungen sowie die Status von Änderungsanforderungen innerhalb des Lebenszyklus.

In diesem Abschnitt werden im Hinblick auf die Einrichtung und Verwaltung der Verwendung von standardmäßigen und speziellen Ereignissen, z. B. Meldungen und Alerts in Change Management die folgenden Aspekte erläutert:

- *Alert-Verarbeitung* auf Seite 501
- *Ereignisse* auf Seite 508
- *Meldungen* auf Seite 513
- *Hintergrundverarbeitung* auf Seite 517

Alerts

Alerts sind zeitlich festgelegte oder verzögerte Ereignisse. Change Management behandelt Alerts wie Ereignisse, wenn sich die Alert-Bedingung als *true (wahr)* erweist. Dadurch können Benachrichtigungen versendet werden, wenn eine Änderung oder Aufgabe eine Alert-Bedingung erfüllt. Wenn das geplante Alert eintritt, wird ein damit verbundenes Ereignis ausgelöst.

Als Ergebnis von Ereignissen und Alerts können Nachrichten versendet werden (sind aber nicht erforderlich). Änderungsanforderungen durchlaufen gemäß eines vordefinierten Plans verschiedene Phasen. Der Fortschritt dieser Phasen wird durch Alerts überwacht, die in Aktion treten, wenn die Umstände eine automatisierte Reaktion erfordern, beispielsweise bei einer Verzögerung des Verlaufs. Der Alert *Verspäteter Hinweis* benachrichtigt z. B. eine angegebene Managementgruppe, dass die Genehmigung einer Änderungsanforderung überfällig ist und aktualisiert den Alert-Status in *Verspäteter Hinweis*.

Der Benutzer kann für jede Phase mehrere standardmäßige oder benutzerdefinierte Alerts definieren, die zu benachrichtigenden Personen für die einzelnen Alerts sowie die für den Alert selbst verwendete Namenskonvention festlegen.

Alerts unterstützen mehrere Funktionen innerhalb des Systems:

- Alert-Meldungen - Alerts lösen Ereignisse aus. Aufgrund eines Alert generiert der Ereignismanager Meldungen für bestimmte angegebene Empfänger, die die ursprüngliche Anforderung aktualisieren.
- Batch-Planung - Sämtliche mit einer Phase verknüpften Alerts werden bei Anzeige der Phase geplant.

So greifen Sie auf die Alert-Steuerungen der Phasendefinition zu:

- 1 Klicken Sie im ServiceCenter-Startmenü auf **Change Management**.
- 2 Wählen Sie **Änderungsphasen** oder **Aufgabenphasen** im Register **Änderungen** oder **Aufgaben** aus.
- 3 Klicken Sie auf **Suchen**, um eine wahre Abfrage (*true*) durchzuführen, ohne Werte in dem leeren Formular *cm3rcatphase.mai* einzugeben. Eine Liste der Alert-Datensätze wird angezeigt. Nehmen Sie die gewünschte Auswahl vor, indem Sie auf einen Phasenamen klicken.
- 4 Klicken Sie auf das Register **Alerts/Öffnen Schließen**. Abbildung 10-75 auf Seite 500 zeigt die Alert-Steuerungen der Phasendefinition.

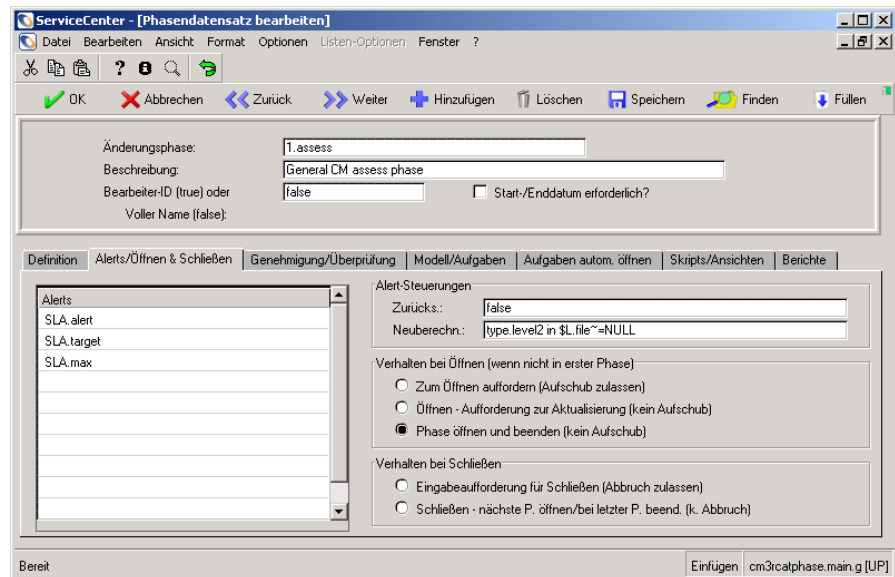


Abbildung 10-75: Alert-Steuerungen der Phasendefinition

Im Phasendatensatz (cm3r options) sind bestimmte Alert-Steuerungen angegeben. In der folgenden Tabelle werden die Felder der Alert-Steuerungen beschrieben.

Alert-Steuerung Beschreibung

Zurücks.	Setzt den Status aller aktuellen Alert-Datensätze, die mit der aktuellen Änderungsanforderung verknüpft sind, auf Inaktiv und markiert das Feld der letzten Aktion mit Zurücksetzen . Anschließend wird ein Alert-Berechnungsdatensatz geplant, um die Alerts des jeweiligen Elements zu berechnen und das Alert-Verfahren erneut zu starten.
Neuberechn.	Ruft jeden mit der Änderungsanforderung verknüpften Alert ab und führt die folgenden Schritte aus: <ul style="list-style-type: none"> ■ Lautet der aktuelle Alert-Status Aktiv, wird die Alert-Bedingung neu ausgewertet und der Alert-Status entsprechend aktualisiert. Die Verarbeitung wird beendet. ■ Lautet der aktuelle Status nicht Aktiv, wird das Feld Planungsbedingung neu ausgewertet. Ergibt die Auswertung true, werden die folgenden Felder aktualisiert: <ul style="list-style-type: none"> ■ Status wird auf Eingeplant gesetzt. ■ Letzte Aktion wird auf Neu berechnen gesetzt. ■ Aktionszeitpunkt wird auf das aktuelle Datum und die aktuelle Uhrzeit gesetzt. ■ Planungsbedingung wird neu ausgewertet. Lautet das Ergebnis true, wird der Alert-Zeitpunkt neu berechnet und der Status in Eingeplant geändert. Ergibt die Auswertung false, wird der Status auf Nicht erforderlich gesetzt.

Alert-Verarbeitung

In der Alert-Verarbeitung werden hauptsächlich zwei Dateien verwendet:

- Alert-Definition (**AlertDef**) - In dieser Datei sind die von allen Phasen verwendeten Alerts definiert (statische Datei).
- Aktuelle Alerts (**Alert**) - In dieser Datei werden die Alerts erfasst, die für die einzelnen Phasen erstellt wurden (aktive Alert-Datei).

Alert-Definitionen

Bei der Alert-Definition handelt es sich um eine statische Datei, in der die grundlegenden Alert-Daten für jeden angegebenen Alert sowie sämtliche allgemeinen Alert-Definitionen festgelegt sind.

So greifen Sie auf die Alert-Definitionsdatei zu:

- 1 Klicken Sie im ServiceCenter-Startmenü auf **Change Management**.
- 2 Wählen Sie **Alerts** im Register **Wartung** aus. Ein leeres Alert-Definitionsformular (AlertDef) wird angezeigt.
- 3 Klicken Sie auf **Suchen**, um eine wahre Abfrage (*true*) durchzuführen und alle aktuellen Alert-Definitionsdatensätze anzuzeigen.
- 4 Wählen Sie den anzuzeigenden Datensatz durch Klicken auf den entsprechenden Alert-Namen in der Liste aus. Abbildung 10-76 zeigt den ausgewählten Datensatz.

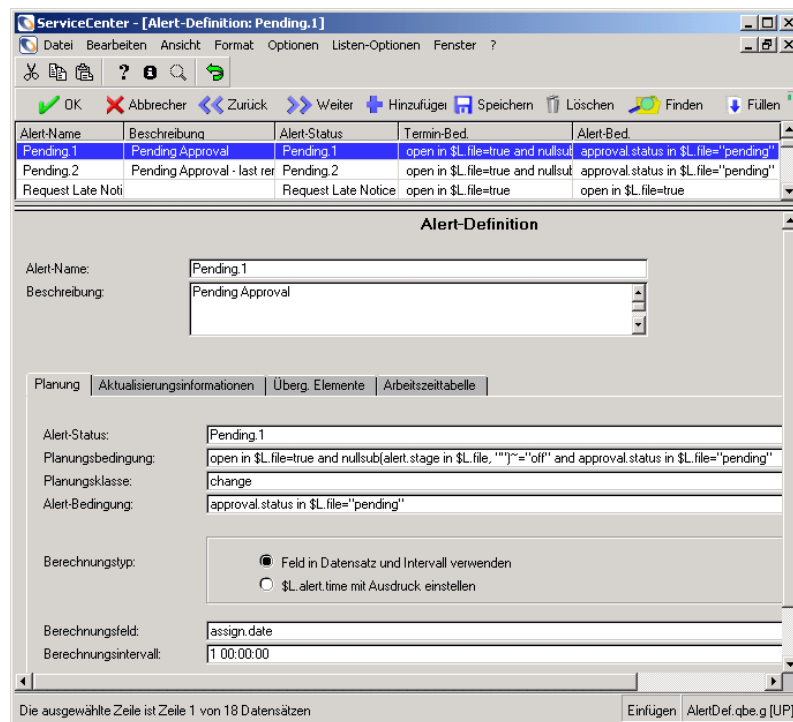


Abbildung 10-76: Liste der Alert-Definitionsdatensätze mit dem ersten Datensatz

In der folgenden Tabelle werden die Felder des Registers **Alert-Definition** beschrieben.

Feld	Beschreibung
Alert-Name (<i>erforderlich</i>)	Eindeutiger Name des Alerts.
Beschreibung	Textbeschreibung der Alert-Bedingung.

Register „Planung“

Das Register **Planung** wird in Abbildung 10-76 auf Seite 502 dargestellt. In der folgenden Tabelle werden die Felder des Registers **Planung** beschrieben.

Feld	Beschreibung
Alert-Status	Status des Alerts. Aktuelle Datei, auf die in <i>\$L.file</i> verwiesen wird.
Planungsbedingung	Bedingung, die bestimmt, ob der Alert geplant wird. Der Standardwert ist <i>false</i> .
Planungsklasse	Klassifizierung des geplanten Alert.
Alert-Bedingung (<i>erforderlich</i>)	Bedingung, die mit <i>true</i> ausgewertet werden muss, damit der Alert festgelegt wird. Lautet das Auswertungsergebnis <i>false</i> , wird der Alert deaktiviert. Der Standardwert ist <i>false</i> .
Berechnungstyp	<p>Berechnungsmethode für die Festlegung der Alert-Bedingungen. Verwenden Sie eine der folgenden Methoden:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Feld in Datensatz und Intervall verwenden <p>Berechnungsfeld - Name des Felds für Datum und Uhrzeit in der Änderungsanforderung, zu dem der Wert des Intervallfelds zur Bestimmung des Alert-Zeitpunkts hinzugefügt wird. (Change Management verwendet bei der Anwendung des Alert-Intervalls das aktuelle Datum und die aktuelle Uhrzeit, wenn dieses Feld im Datensatz der Änderungsanforderung den Wert Null enthält.)</p> <p>Berechnungsintervall - (<i>erforderlich</i>) Relatives Zeitintervall, das dem Feld Berechnungsfeld zur Bestimmung des Alert-Zeitpunkts hinzugefügt wird. Die Zeitintervalle können positiv oder negativ sein.</p> ■ <i>\$L.alert.time</i> mit Ausdruck einstellen <p>Berechnungsausdruck – Textausdrücke, die in eine Meldung umgewandelt und zum Alert-Zeitpunkt angezeigt werden.</p>

Register „Aktualisierungsinformationen“

In Abbildung 10-77 wird das Register Aktualisierungsinformationen dargestellt.

Abbildung 10-77: Register „Aktualisierungsinformationen“

In der folgenden Tabelle werden die Felder des Registers Aktualisierungsinformationen beschrieben.

Feld	Beschreibung
Format Control	Name des Format Control-Datensatzes, der neben der regulären Alert-Verarbeitung zu verarbeiten ist, wenn das Feld Alert-Bedingung mit <i>true</i> ausgewertet wird.
Trigger aus	Stets auf <i>false</i> gesetzt (deaktiviert). Diese Einstellung darf NICHT geändert werden.
Anweisungen	Verarbeitungsanweisungen, die zusätzlich zur regulären Alert-Verarbeitung ausgeführt werden, wenn das Feld Alert-Bedingung mit <i>true</i> ausgewertet wird.
Aktualisierungsverf.	Das beim Einrichten von Alerts verwendete Aktualisierungsverfahren.
Benachrichtigungen	Das bei der Alert-Verarbeitung verwendete Benachrichtigungsverfahren. Weitere Informationen finden Sie unter <i>Benachrichtigungen</i> auf Seite 518 sowie im Handbuch <i>System Tailoring</i> (Systemanpassung).

Register „Überg. Elemente“

In Abbildung 10-78 wird das Register **Überg. Elemente** dargestellt. Nehmen Sie *keine* Änderungen an den Definitionen in diesem Register vor.

Abbildung 10-78: Register „Überg. Elemente“

Hierbei handelt es sich um den übergeordneten Typ, der in der Alert-Statusphase definiert und wiedergegeben wird.

Feld	Beschreibung
Keine übergeordneten Definitionen	Es müssen keine übergeordneten Definitionen festgelegt werden.
Definierter Benutzer	<ul style="list-style-type: none"> ■ Übergeordnete Datei - Eindeutiger Name der übergeordneten Datei. ■ Übergeordnete ID - Eindeutige Identifikationsnummer des übergeordneten Teils.
\$L.parent.file und \$L.parent.id mit Ausdrücken einstellen	
Ausdrücke	Geben Sie die Ausdrücke für die Einstellung von <i>\$L.parent.file</i> und <i>\$L.parent.id</i> an.

Register „Arbeitszeittabelle“

Bei der Arbeitszeittabelle handelt es sich um die zur Berechnung von Alert-Zeiten verwendete Arbeitstabelle. Bei der Alert-Planung bestimmt der Alert-Prozessor die Schichten, für die Alerts gesendet werden können. Abbildung 10-79 zeigt das Register **Arbeitszeittabelle**.

Abbildung 10-79: Register „Arbeitszeittabelle“

Register „Arbeitszeittabelle“

In der folgenden Tabelle werden die Felder des Registers **Arbeitszeittabelle** beschrieben.

Feld	Beschreibung
Keine Arbeitszeittabelle (24x7)	Es ist keine Arbeitszeittabelle definiert. Verwendete die Uhr und den Kalender im standardmäßigen 24x7-Format.
Arbeitszeittabelle definieren	
Arbeitszeittabelle	Benutzerdefinierte Arbeitszeittabelle. Die Tabelle wurde zur Festlegung der Arbeitszeiten Ihrer Bürogruppe angepasst.
Nach bestimmter Arbeitszeittabelle suchen	Ermöglicht die Verarbeitung von Standardsuchläufen in der Gültigkeitstabelle, so dass der Alert-Prozessor auf Grundlage einer vorhandenen Arbeitszeittabelle die gültigen Schichten bestimmen kann.
Gruppen-Suchname	Ermöglicht das Durchführen eines Standardsuchlaufs in der Gültigkeitstabelle nach Name, so dass eine andere Arbeitszeittabelle in der Suchdatei der Tabelle verwendet werden kann.
Gruppen-Suchdatei	Ermöglicht das Durchführen eines Standardsuchlaufs in der Gültigkeitstabelle nach Datei, so dass eine andere Arbeitszeittabelle in der Suchdatei der Tabelle verwendet werden kann.
Gruppen-Suchfeld	Ermöglicht die standardmäßige Gültigkeitstabellensuche anhand des Feldes.
Arbeitszeittabellenfeld	Verwendet die Definition im Feld Arbeitszeittabelle .

Alert-Protokoll

Bei dem Alert-Protokoll handelt es sich um eine Datei, in der die aktuell geplanten und aktiven Alerts aufgelistet sind.

So greifen Sie auf die Alert-Protokolldatei zu:

- 1 Klicken Sie im ServiceCenter-Register **Werkzeuge** des Startmenüs auf **Database Manager**.
- 2 Geben Sie **Alertlog** im Feld **Datei** ein und klicken Sie dann auf **Suchen**. Ein leeres Formular eines Alert-Protokolls wird angezeigt (**Alertlog**).
- 3 Klicken Sie auf **Suchen**, um eine Liste aller aktuellen Alert-Protokolldatensätze abzurufen. Klicken Sie dann auf einen Datensatz in der Liste.

Abbildung 10-80 zeigt den ausgewählten Alert-Protokolldatensatz.

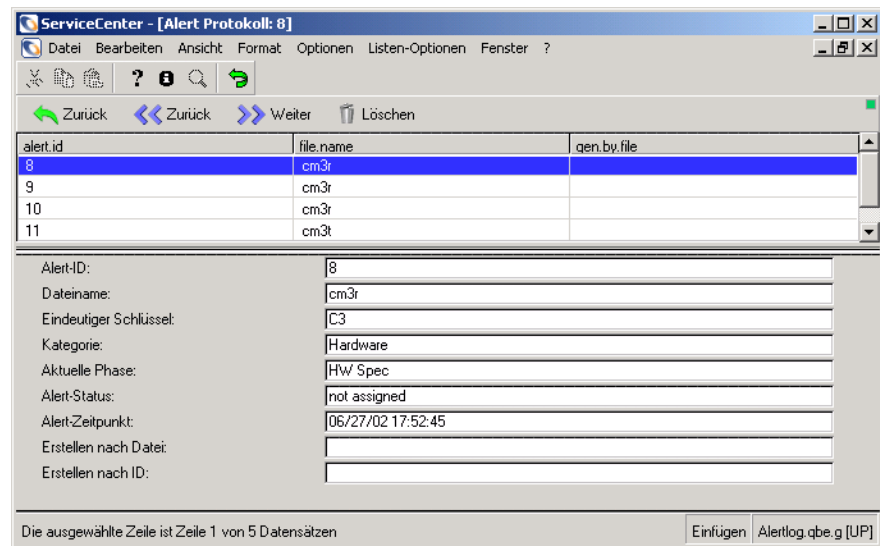


Abbildung 10-80: Ausgewählter Datensatz im Alert-Protokoll

In der folgenden Tabelle werden die Felder des Alert-Protokolls beschrieben.

Feld	Beschreibung
Alert-ID	Eindeutige Identifikationsnummer des Alerts.
Dateiname	Name der Alert-Datei.
Eindeutiger Schlüssel	Eindeutiger Schlüssel des Datensatzes.

Feld	Beschreibung
Kategorie	Mit dem Alert verbundene Kategorie.
Aktuelle Phase	Aktuelle Phase des Alerts.
Alert-Status	Status des Alerts. Aktuelle Datei, auf die in \$L.file verwiesen wird.
Alert-Zeitpunkt	Datum und Uhrzeit der Alert-Bedingungen, die als true ausgewertet wurde.
Erstellen nach Datei	Erstellen nach Datei -Elemente sind die Elemente, aufgrund derer ein Alert erforderlich wird.
Erstellen nach ID	Erstellen nach ID -Elemente sind die Elemente, aufgrund derer ein Alert erforderlich wird.

Ereignisse

Bei Ereignissen handelt es sich um Vorkommnisse im System, die durch die Erstellung oder Aktualisierung von Änderungsanforderungen, z. B. Öffnen oder Genehmigen einer Änderung, ausgelöst werden. Mit Ereignissen können spezielle Verarbeitungen wie Alerts und Meldungen ausgelöst werden. Wenn diese spezifischen Aktivitäten auftreten, sendet Change Management im Rahmen der Standardverarbeitung E-Mail-Nachrichten an Benutzer. Weitere benutzerdefinierte Routinen können für bestimmte Ereignisse ausgeführt werden.

Change Management beinhaltet mehrere Standardereignisse. Gemäß den jeweiligen Unternehmensanforderungen können weitere Ereignisse hinzugefügt werden, z. B. zu überprüfende Aktivitäten oder Bedingungen oder eindeutige Ereignisse, die Benachrichtigungen erfordern.

Wenn eine Alert-Bedingung mit *true* ausgewertet wird, wird sie Change Management als Ereignis verarbeitet. Für diese Alert-Bedingung können dann Benachrichtigungen gesendet werden.

Steueroptionen für Ereignisse

- Die Option für die Meldungs- und Ereignisverarbeitung befindet sich im Phasendefinitions-Datensatz der Änderung oder Aufgabe. Weitere Informationen finden Sie unter *Zugreifen auf Phasendatensätze* auf Seite 427.

Im Feld **Meldungen/Ereignisse** im Register **Steueroptionen** werden die Steueroptionen festgelegt, die bestimmen, wann die Verarbeitung von Ereignissen für die jeweiligen angegebenen Phasen erfolgt.

- Alle Ereignisnamen müssen in der Datei `cm3rmessages` definiert werden, andernfalls kann keine Verarbeitung erfolgen. Weitere Informationen finden Sie unter *Datei der Change Management-Ereignisse* auf Seite 509.
- Ereignisse werden verarbeitet, wenn die Änderungs- oder Aufgabenphase im Feld **Phasen** der Datei `cm3rmessages` definiert ist. Wenn das Feld **Phase** für den Datensatz `ocmevents` den Wert NULL enthält, wird das Ereignis für alle Phasen verarbeitet.

Datei der Change Management-Ereignisse

Diese Datei enthält die Namen und Definitionen aller gültigen Change Management-Ereignisse.

So greifen Sie auf das Ereignisdefinitionsformular zu:

- 1 Klicken Sie im Register **Dienste** des ServiceCenter-Startmenüs auf **Change Management**.
- 2 Klicken Sie im Register **Wartung** auf **Meldungen**. Ein leeres Definitionsformular für ein Change Management-Ereignis wird angezeigt.
- 3 Klicken Sie auf **Suchen**, um eine wahre Abfrage (*true*) durchzuführen und eine Liste aller aktuell definierten Datensätze anzuzeigen.

- 4 Wählen Sie den anzuzeigenden Datensatz durch Klicken auf den gewünschten Ereignisnamen aus. Abbildung 10-81 zeigt den ausgewählten Ereignisdatensatz.

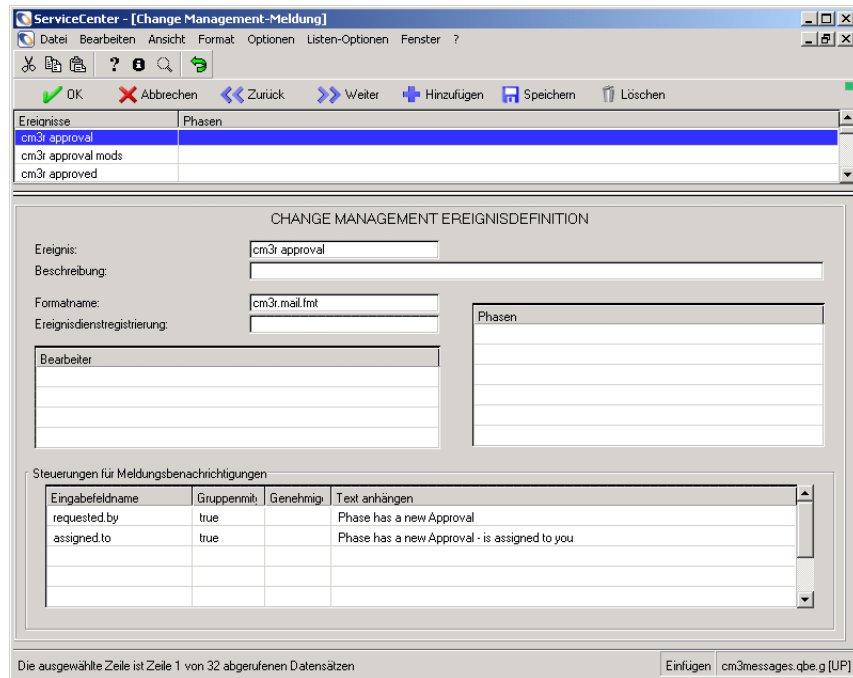


Abbildung 10-81: Zugriff auf die Datei „ocmevents“

In der folgenden Tabelle werden die Felder des Registers **Change Management Ereignisdefinition** beschrieben.

Feld	Beschreibung
Ereignis (erforderlich)	Name des Ereignisses. Muss innerhalb jedes Bereichs, Kostenvoranschlags, Auftrags oder Postens eindeutig sein.
Beschreibung	Kurzbeschreibung des jeweiligen Ereignisses.
Formatname	Name des Formulars, mit dem die an Benutzer gesendeten Meldungen erstellt werden. Grundlegende Informationen über den mit dem Ereignis verknüpften Datensatz können in die Meldung aufgenommen werden; andernfalls wird eine Standardmeldung gesendet.
Ereignisdienstregistrierung	Legt fest, wie die Meldung über die Ereignisdienste gesendet wird.

Feld	Beschreibung
Bearbeiter	Anmelde-IDs (Namen) der Bearbeiter, die eine Kopie der aufgrund des Ereignis gesendeten Meldung erhalten sollen.
Phasen (Änderung/ Aufgabe)	Legt die gültigen Ereignisse der einzelnen Phasen innerhalb der einzelnen Bereiche fest. Lautet der Wert dieses Feldes NULL, gilt das Ereignis für alle Phasen des Bereichs.

Steuerungen für Meldungsbenachrichtigung

Die Felder unter **Steuerungen für Meldungsbenachrichtigungen** lösen eine E-Mail-Benachrichtigung aus; ferner wird die Liste der Mitglieder angegeben, die E-Mail-Benachrichtigungen erhalten sollen.

Feld	Beschreibung
Eingabefeldname	Feld, das eine E-Mail-Benachrichtigung auslöst und in dem der Meldungsempfänger festgelegt wird. Handelt es sich bei dem Empfänger um eine Meldungsgruppe, werden die Genehmiger oder Mitglieder, die die Meldung erhalten sollen, über den Genehmiger oder Überprüfer definiert.
Gruppenmitglied?	Jeder Bearbeiter im Array Mitglieder erhält E-Mail-Benachrichtigungen. Hinweis: Obwohl Sie den Wert dieses Feldes im Bereich Steuerungen für Meldungsbenachrichtigungen in der Abbildung 10-81 auf Seite 510 von true in false ändern können, wertet die Anwendung cm3r.alert.trigger , die Alert-Meldungen erstellt, die Bedingungen für die Empfänger des Datensatzes cm3r update jedoch nicht aus.
Genehmiger?	Jeder Bearbeiter im Array Genehmiger erhält E-Mail-Benachrichtigungen.
Text anhängen	Zeichenfolge, die der generischen Meldung hinzugefügt und in der Meldung als erste Zeile angegeben wird. Die Meldungssyntax lautet wie folgt: <i>Ereignistyp Hinweis: cm3r/cm3t Nummer Text anhängen (Datum) von Bearbeiter</i> Beispiel: cm3r open Hinweis: cm3r C19 Sie sind der Koordinator für diese Änderung (09.08.2002 14:56) von FALCON, JENNIFER

Ereignisnamen und -definitionen

Change Management umfasst mehrere vordefinierte Systemereignisse, z. B. `cm3r approved` und `cm3r closed`. Sie können ggf. zusätzliche Ereignisse definieren. Weitere Informationen zu vordefinierten Systemereignissen finden Sie im Handbuch *System Tailoring* (Systemanpassung).

Definieren zusätzlicher Ereignisse

Für den Fall, dass eine spezifische Bedingung für ein Ereignis zu prüfen ist, das zu bestimmten Zeitpunkte erfolgen muss, kann ein neues Ereignis definiert und durch Format Control-Berechnungen aufgerufen werden.

Für die Verarbeitung einer Meldung müssen folgende Voraussetzungen gegeben sein.

- Der Datensatz muss vorhanden sein.
- Das Meldungskennzeichen im Phasendefinitions-Datensatz (`cm3rcatphase/cm3tcatphase`) muss mit `true` ausgewertet werden.
- Bei den Bearbeiter- und Feldnamen muss es sich um gültige Meldungsgruppen, -kontakte oder -bearbeiter handeln.

Das Ereignis muss entweder eine Alert-Definition (`AlertDef`) oder eine Meldung (`cm3messages`) darstellen. Die Ereignissyntax, mit der ein Ereignis in der Regel geprüft wird, lautet wie folgt:

```
if (condition=true) then ($cm3messages file.$events.pntr in $cm3messages ="event name";$cm3messages file.$events.pntr+=1)
```

- Die Variable `$cm3messages` ist ein Array von Zeichenfolgen, mit dem die Ereignisse während einer bestimmten Verarbeitungsphase erfasst werden.
- Bei der Variablen `$cm3messages.events.pntr` handelt es sich um einen Zeiger auf das nächste Array-Element, mit dem ein Ereignisname erfasst werden kann.

Wichtig: Wenn ein Ereignis dem Array hinzugefügt wird, muss der Zeiger um 1 (eins) erhöht werden. Andernfalls wird das zuvor erfasste Ereignis überschrieben.

Das Ereignis, das bei Auswertung der Bedingung mit `true` geplant wird, muss in der Datei `cm3rmessages` definiert werden.

Hinzufügen neuer Ereignisse

Um neue Ereignisse zum System hinzuzufügen, sind folgende Schritte erforderlich:

- 1 Aktivieren Sie das Change Management-Hintergrundverfahren (cm3r). Weitere Informationen finden Sie unter *Hintergrundverarbeitung* auf Seite 517.
- 2 Aktivieren Sie den Alert-Plandatensatz von Change Management (cm3r). Weitere Informationen finden Sie unter *Hintergrundverarbeitung* auf Seite 517.
- 3 Richten Sie den Umgebungsdatensatz ein. Weitere Informationen finden Sie unter *Umgebung* auf Seite 392.
- 4 Definieren Sie die Option **Meldungen/Ereignisse** für die Phase. Weitere Informationen finden Sie unter *Zugreifen auf Phasendatensätze* auf Seite 427.
- 5 Legen Sie die RAD- oder Format Control-Definition zur Verfolgung eines benutzerdefinierten Ereignisses fest. Weitere Informationen finden Sie unter *Steueroptionen für Ereignisse* auf Seite 509 und im ServiceCenter-Handbuch *System Tailoring* (Systemanpassung).
- 6 Legen Sie die Bearbeitergruppen im Datensatz **cm3rmessages** in der Datei **cm3rgroups** fest.
- 7 Definieren Sie die entsprechenden Bearbeitdatensätze.
- 8 Definieren Sie das Ereignis in der Datei **cm3rmessages**.
- 9 Definieren Sie den **Formatnamen** in der **Formatdatei**.
- 10 Prüfen Sie die Steuerungen für die Meldungsbenachrichtigung.

Meldungen

Meldungen werden als Reaktion auf ein Ereignis gesendet. Sie können an bestimmte Bearbeiter gesendet werden, die im *Ereignisdatensatz* aufgeführt sind, und enthalten Werte aus bestimmten Feldern der Kostenvoranschlags-, Auftrags- und Postendatensätze, die das ursprüngliche Ereignis verursachen.

Die Meldungsverarbeitung in Change Management umfasst folgende Vorgänge:

- Prüfen des Datensatzes `cm3roptions` auf die Phase oder Kategorie, durch die das Ereignis generiert wurde, im Hintergrundverfahren. Wenn der Datensatz nicht vorhanden ist, wird die Verarbeitung beendet.
- Auswerten der Option **Meldungen/Ereignisse** im Datensatz `cm3roptions`. Ergibt die Auswertung *false*, wird die Verarbeitung beendet.
- Prüfen des Datensatzes `cm3rmessages` auf Feldname und Bearbeiter. Enthält der Datensatz diese Angaben nicht, wird die Verarbeitung beendet.
- Erfassen der generischen Meldung (aus dem Feld **Text anhängen** des Datensatzes `cm3rmessages`) in `msglog`.
- Senden der Standardmeldung und E-Mail-Nachricht an die im Feld **Bearbeiter** des Datensatzes `cm3rmessages` definierten Bearbeiter.
- Senden einer Meldung an die Bearbeiter, die in den Feldern definiert sind, auf die im Feld **Feldname** des Datensatzes `cm3rmessages` verwiesen wird.

Zunächst wird vorausgesetzt, dass es sich bei dem Inhalt dieser Felder um eine Gruppe handelt. Wenn der Gruppenname in der Datei `cm3rgroups` gefunden wird, werden entweder die Mitglieder oder Genehmiger (je nach Angabe im Feld **Mitgliederliste**) dieser Gruppe zur Arbeitsliste hinzugefügt.

Wenn der Gruppenname nicht vorhanden ist, wird die Datei `operator` durchsucht. Wenn ein Bearbeiterdatensatz gefunden wird, wird er zur Arbeitsliste hinzugefügt.

- Prüfen der Arbeitsliste auf Bearbeiter und Senden der Meldung.

Meldungsklassen

ServiceCenter stellt mehrere Standardmeldungsklassen bereit, in denen ein Benutzer zusätzliche Meldungen zur Anzeige in Change Management festlegen kann.

So zeigen Sie die Liste der verfügbaren Klassen an:

- 1 Klicken Sie im Register **Dienstprogramme** des ServiceCenter-Startmenüs auf **Verwaltung**.
- 2 Wählen Sie im Verwaltungsmenü das Register **Benachrichtigungen** aus.

Die Struktur **Meldungsklassen** enthält die Schaltflächen für die verschiedenen Meldungsklassen. Folgende Schaltflächen werden angezeigt: **Auf Bildschirm** (msg), **Drucken** (print), **Protokoll** (log), **TSO** (TSO), **Externe E-Mail** (email) und **Interne E-Mail** (email). Sie stehen für die möglichen Aktionstypen für Meldungsklassen.

Meldungsschaltfläche **Beschreibung**

Meldungsschaltfläche	Beschreibung
Auf Bildschirm	Sendet eine Meldung an den Bildschirm eines Benutzers.
Drucken	Sendet eine Kopie der Meldung an den Standarddrucker des Empfängers.
Protokoll	Sendet eine Kopie der Meldung an die Datei msglog .
TSO	Sendet eine Kopie der Meldung an die TSO-ID des Empfängers.
Externe E-Mail	Sendet eine Kopie der Meldung an die im Bearbeiter- oder Kontaktdatenatz angegebene E-Mail-Adresse des Empfängers.
Interne E-Mail	Sendet eine Kopie der Meldung an das interne ServiceCenter-Postfach des Empfängers.

Ein Meldungsklassen-Datensatz kann in mehrere Meldungsklassentypen eingegeben werden.

So zeigen Sie einen Meldungsklassen-Datensatz an:

- 1 Klicken Sie im Register *Dienstprogramme* des ServiceCenter-Startmenüs auf **Verwaltung**.
- 2 Wählen Sie im Verwaltungsmenü das Register **Benachrichtigungen** aus.
- 3 Klicken Sie in der Struktur **Meldungsklassen** auf **Protokoll**.
- 4 Geben Sie einen Klassennamen ein oder klicken Sie auf **Suchen**, um eine wahre Abfrage (*true*) durchzuführen und die aktuelle Klassenliste anzuzeigen.
- 5 Wählen Sie den anzuzeigenden Datensatz durch Klicken auf den entsprechenden Namen in der Liste aus.
- 6 Prüfen Sie den gewünschten Datensatz. Jede Klassenmeldung stellt ein anderes mit der Datei **msgclass.log** verknüpftes Formular dar.

Hinzufügen von msgclass-Datensätzen

- 1 Klicken Sie im Register **Dienstprogramme** des ServiceCenter-Startmenüs auf **Verwaltung**.
- 2 Wählen Sie im Verwaltungsmenü das Register **Benachrichtigungen** aus.
- 3 Wählen Sie im Bereich **Meldungsklassen** einen Aktionstyp aus. Weitere Informationen finden Sie unter *Meldungsklassen* auf Seite 514. Ein leerer Datensatz einer Meldungsklassendatei wird angezeigt.
- 4 Führen Sie eine der folgenden Aktionen durch:
 - Geben Sie den Meldungsnamen sowie die Meldungsdaten ein.
 - Rufen Sie den Meldungsdatensatz auf und wählen Sie einen vorhandenen Klassendatensatz aus, auf dem der neue Datensatz basieren soll. Nehmen Sie die entsprechenden Änderungen vor; ändern Sie auch den Namen.
- 5 Klicken Sie auf **Hinzufügen**, um den neuen Datensatz zu bestätigen (siehe Abbildung 10-82).

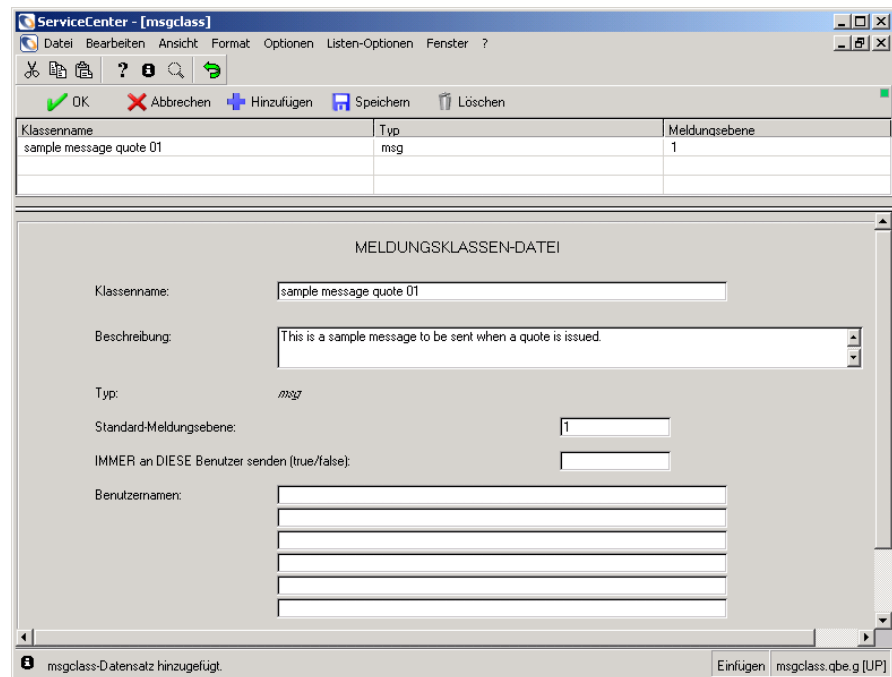


Abbildung 10-82: Beispielmeldung in einer Meldungsklassendatei

Hintergrundverarbeitung

Ein Großteil der Verarbeitung, die Alerts und die Aktualisierung in Change Management ermöglicht, erfolgt im Hintergrund.

Das Hintergrundverfahren für die Ereignisverarbeitung in Change Management heißt *change*. In diesem Verfahren werden ausschließlich Plandatensätze verarbeitet, die zur Klasse *change* gehören. Standardmäßig prüft das Verfahren alle 60 Sekunden, ob neue Datensätze vorhanden sind.

Anzeigen des Verfahrens

- 1 Klicken Sie im Register **Dienstprogramme** des ServiceCenter-Startmenüs auf **Wartung**.
- 2 Klicken Sie im Register **System** auf **Boot-Informationen**.
Das leere Formular des Datensatzes *info.startup* wird angezeigt.
- 3 Geben Sie *change.startup* im Feld **Typ** ein und drücken Sie dann die **Eingabetaste** oder klicken Sie auf **Suchen**, um die Suche nach dem Datensatztyp *change.startup* einzuschränken.

In Abbildung 10-83 wird der Datensatz *change.startup* im Formular *info.startup* angezeigt. Hierbei handelt es sich um den standardmäßigen Startup-Datensatz für das Change Management-Hintergrundverfahren.

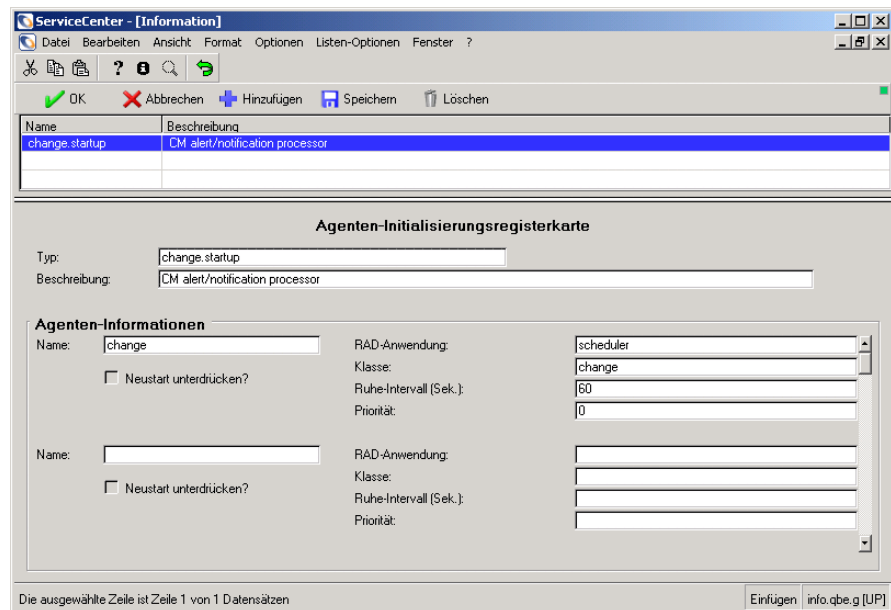


Abbildung 10-83: Startup-Datensatz für Change Management-Agent

- 4 Das Change Management-Hintergrundverfahren muss im standardmäßigen Startup-Datensatz des Systems (*startup*) als Agent definiert werden.

Der standardmäßige Startup-Datensatz des Systems enthält eine Liste der Hintergrund-Agenten bzw. Hintergrundverfahren, die beim ServiceCenter-Start aufgerufen werden. Das Reaktivierungsintervall ist meist auf 60 Sekunden eingestellt. Diese Liste beinhaltet folgende Verfahren: **despooler, report, alert** (für Incident Management), **change, availability, agent, marquee, lister, linker, event** und **scautod**.

- 5 Um einen der verbleibenden Startup-Datensätze zum Startup-Datensatz des Systems hinzuzufügen, geben Sie die Daten des Startup-Datensatzes unten im Agenten-Array des Startup-Datensatz des Systems ein.

Der standardmäßige Startup-Datensatz des Systems verarbeitet die in der Datei **schedule** enthaltenen Datensätze. Der entsprechende Hintergrund-Agent wählt den Plandatensatz und verarbeitet ihn.

Hinweis: Sie können die Datei **schedule** jederzeit anzeigen, indem Sie in der Befehlszeile **sch** eingeben.

Benachrichtigungen

Benachrichtigungen werden durch ServiceCenter-Ereignisse, wie z. B. das Öffnen oder Schließen von Änderungen oder Aufgaben, generiert und hauptsächlich über das Benachrichtigungs-Modul versandt. Verwalter können diese Benachrichtigungen verarbeiten, neue Benachrichtigungen hinzufügen, die Bedingungen für das Auslösen der Benachrichtigungen ändern sowie die Empfänger der Benachrichtigungen auswählen.

In Kombination mit der Datei **message** definiert die Datei **notification** Benachrichtigungen für allgemeine Systemereignisse. Systemverwalter können die Benachrichtigungsargumente, die die Benachrichtigung auslösen, ändern sowie die Benachrichtigungsempfänger festlegen.

So öffnen Sie die Benachrichtigungsdatei:

- 1 Klicken Sie im Register **Dienstprogramme** des ServiceCenter-Hauptfensters auf **Verwaltung**.
- 2 Klicken Sie im Register **Benachrichtigungen** auf **Benachrichtigungen**. Das Formular *Benachrichtigung* wird angezeigt.

- 3 Geben Sie die im Feld Name die Benachrichtigungsdefinition ein und drücken Sie die **Eingabetaste**. Oder führen Sie eine wahre Abfrage (*true*) durch, indem Sie durch Klicken auf **Suchen** eine Liste aller im System enthaltenen Benachrichtigungsdatensätze anzeigen.

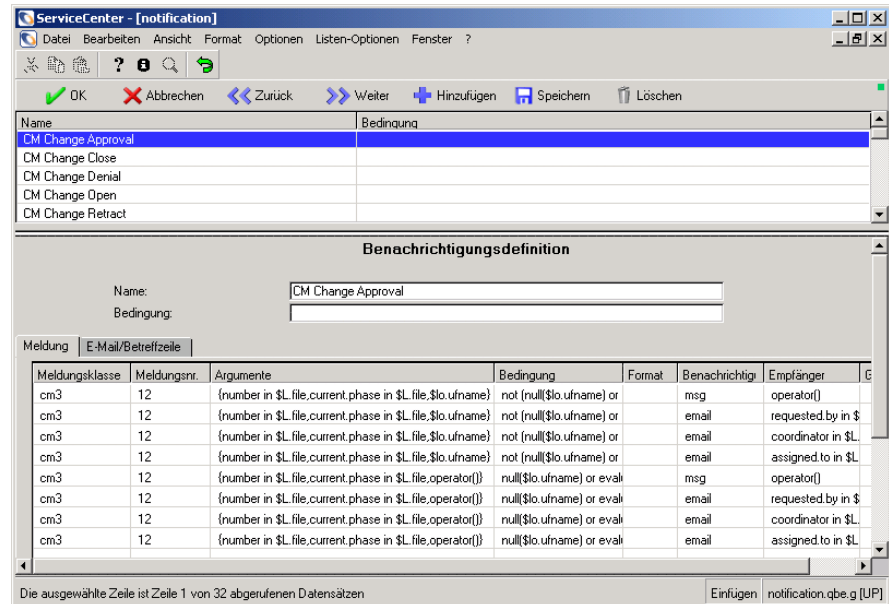


Abbildung 10-84: Benachrichtigungsdefinitionen

Weitere Informationen zu Benachrichtigungsdatensätzen und den zugehörigen Definitionen finden Sie unter *Notification Records* (Benachrichtigungsdatensätze) im Handbuch *System Tailoring* (Systemanpassung). In der folgenden Tabelle werden die Felder des Registers *Meldung* beschrieben.

Feld	Beschreibung
Meldungsklasse	Die Meldungsklasse steht mit dem Modulbereich in Verbindung. Beispiel: ocm.
Meldungsnr.	Die Meldungsnummer entspricht der Datei <code>scmessage.qbe.g</code> . Die Felder <i>Meldungsklasse</i> , <i>Meldungsnummer</i> und <i>Sprache</i> bilden den eindeutigen Schlüssel der jeweiligen Benachrichtigung. Wenn Sie eine eigene Meldung zur Datei <code>message</code> hinzufügen, darf die Kombination der Werte aus den Feldern <i>Meldungsklasse</i> , <i>Meldungsnummer</i> und <i>Sprache</i> noch nicht im System vorhanden sein.

Feld	Beschreibung
Argumente	Die Anzahl der Meldungsargumente variiert. Die Entsprechung der Argumente im Meldungstext ist %S. Ist nur ein Argument vorhanden, geben Sie den Wert direkt ein. Mehrere Argumente müssen in einem Array aufgelistet werden. Beispiel: ({<arg1>,<arg2>, <usw.>}). Bei den Array-Elementen kann es sich um Zeichenfolgenliterals oder Ausdrücke handeln. Um auf einen Wert in einem Datensatz zu verweisen, geben Sie Folgendes ein: fieldname in \$L.file . Zeichenfolgen müssen in doppelte Anführungszeichen gesetzt werden.
Bedingung	Geben Sie die Bedingung ein, unter der die Nachricht zu senden ist. Als Werte können <i>True</i> , <i>False</i> und ein Ausdruck verwendet werden, der mit <i>True</i> oder <i>False</i> ausgewertet wird. Der Standardwert ist <i>True</i> .
Benachrichtigungsmethode	Gibt die Methode an, mit der die Nachricht gesendet wird (Fax, E-Mail usw.). Dieses Feld kann ebenfalls den Namen einer Meldungsklasse enthalten.
Empfänger	Gibt die Person an, an die die Meldung zu senden ist. Geben Sie einen Ausdruck oder ein Zeichenfolgenliteral ein, der/das auf einen einzelnen Benutzer oder ein Gruppe verweist.
Die folgenden Felder sind nur erforderlich, wenn das Feld Empfänger einen Gruppennamen enthält.	
Gruppendatei	Geben Sie die Datei an, auf die der Gruppenname verweist. Verwenden Sie dieses Feld mit der Datei ocmggroups , die die Erstellung mehrerer Datensätze innerhalb derselben Gruppe ermöglichen.
Gruppenbereich	Folgende Werte können mit der Datei ocmggroups verwendet werden: Alle, Kostenvorschläge, Posten und Aufträge.
Untergruppe	Das Feld Untergruppe enthält weitere Angaben zur Benutzerliste. Die Werte lauten wie folgt: Mitglieder/Überprüfer, Genehmiger und Alle.

A Flussdiagramme

ANHANG

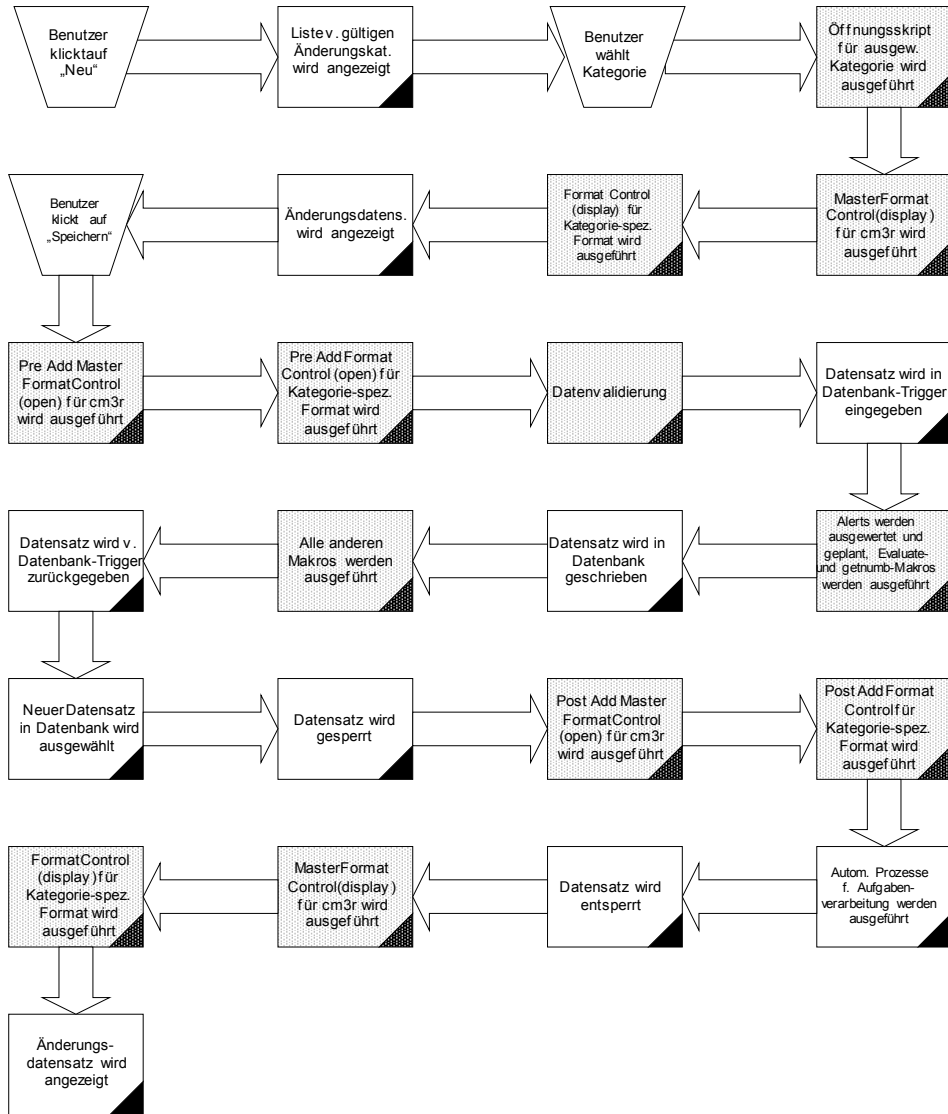
In diesem Kapitel werden die Flussdiagramme einiger vom Benutzer ausgeführter Funktionen von Change Management, Incident Management, Service Management und Inventory Management dargestellt.

- *Change Management – Öffnen* auf Seite 522
- *Change Management – Aktualisieren* auf Seite 523
- *Change Management – Genehmigung* auf Seite 524
- *Change Management – Ablehnung* auf Seite 525
- *Change Management – Schließen* auf Seite 526
- *Change Management – Erneut öffnen* auf Seite 527
- *Change Management – Zurücknehmen* auf Seite 528
- *Incident Management – Öffnen* auf Seite 529
- *Incident Management – Aktualisieren* auf Seite 530
- *Incident Management – Schließen* auf Seite 531
- *Service Management – Schnellöffnung* auf Seite 532
- *Service Management – Incident erstellen* auf Seite 533
- *Service Management – Aktualisieren* auf Seite 534
- *Service Management – Schließen* auf Seite 535
- *Inventory Management – Öffnen* auf Seite 536
- *Inventory Management – Aktualisieren* auf Seite 537
- *Inventory Management – Löschen* auf Seite 538

Weitere Informationen finden Sie in den Kapiteln des vorliegenden Handbuchs sowie im *ServiceCenter-Handbuch für Systemverwalter*.

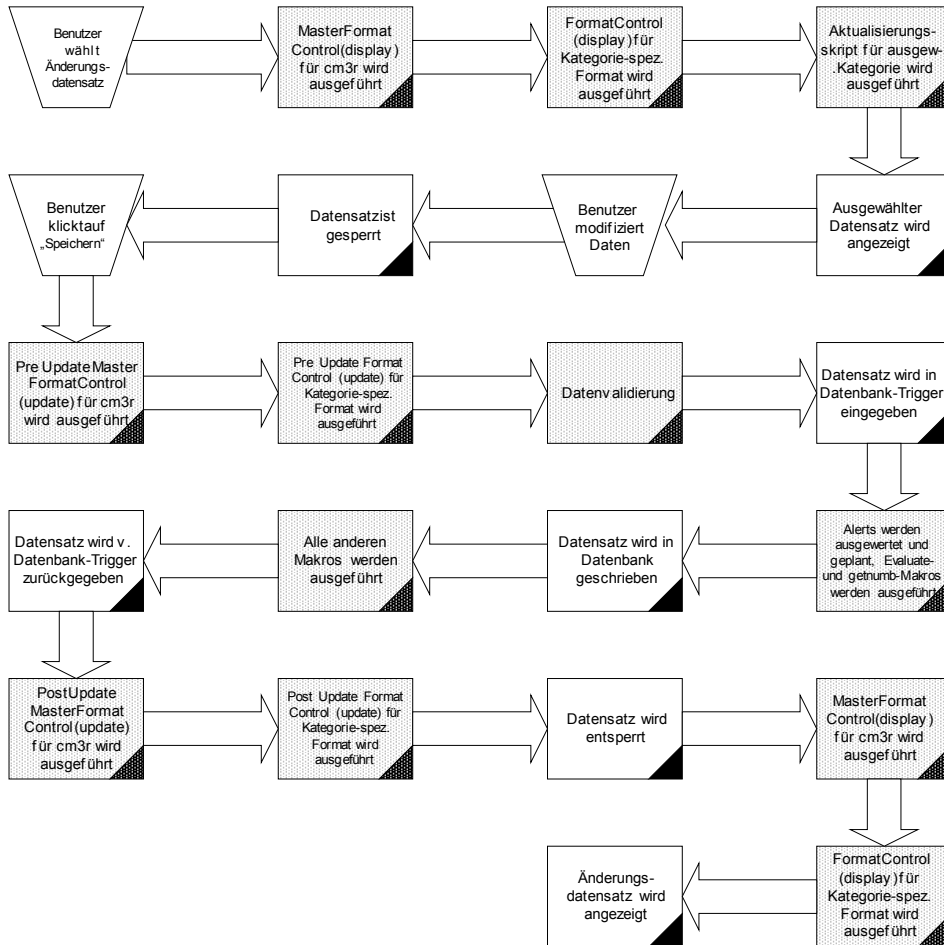
Change Management – Öffnen

Öffnungs-Datenfluss in Change Management



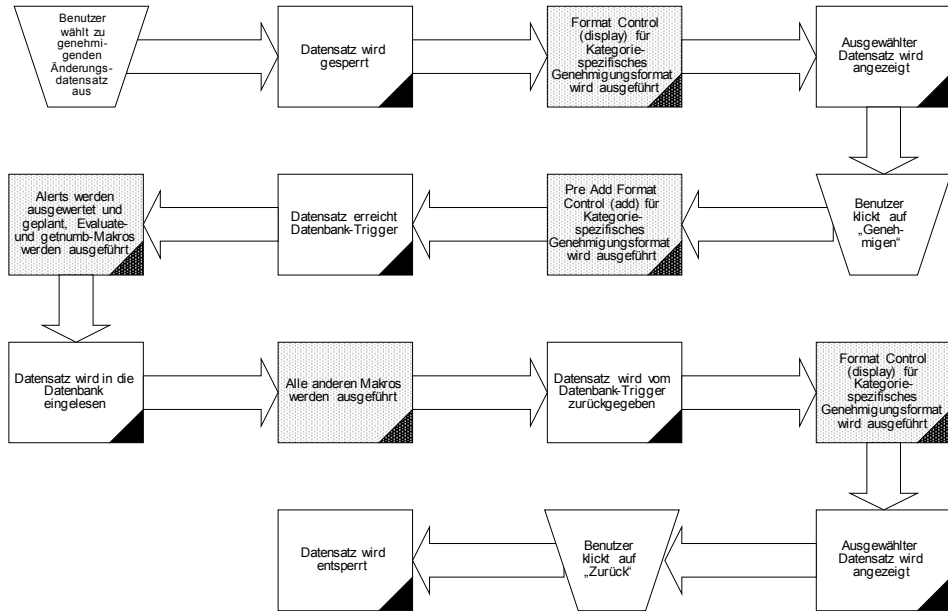
Change Management – Aktualisieren

Aktualisierungs-Datenfluss in Change Management



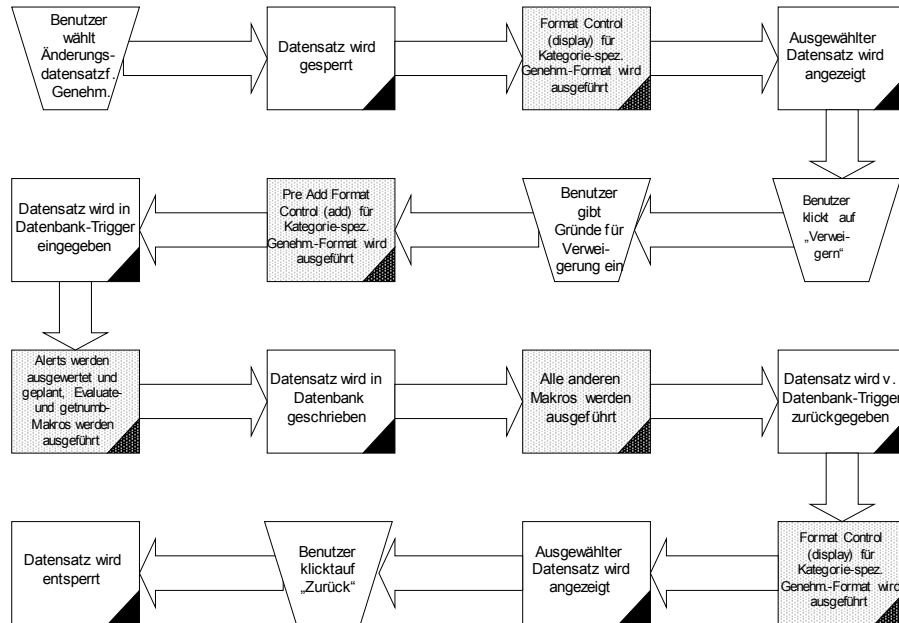
Change Management – Genehmigung

Genehmigungs-Datenfluss in Change Management



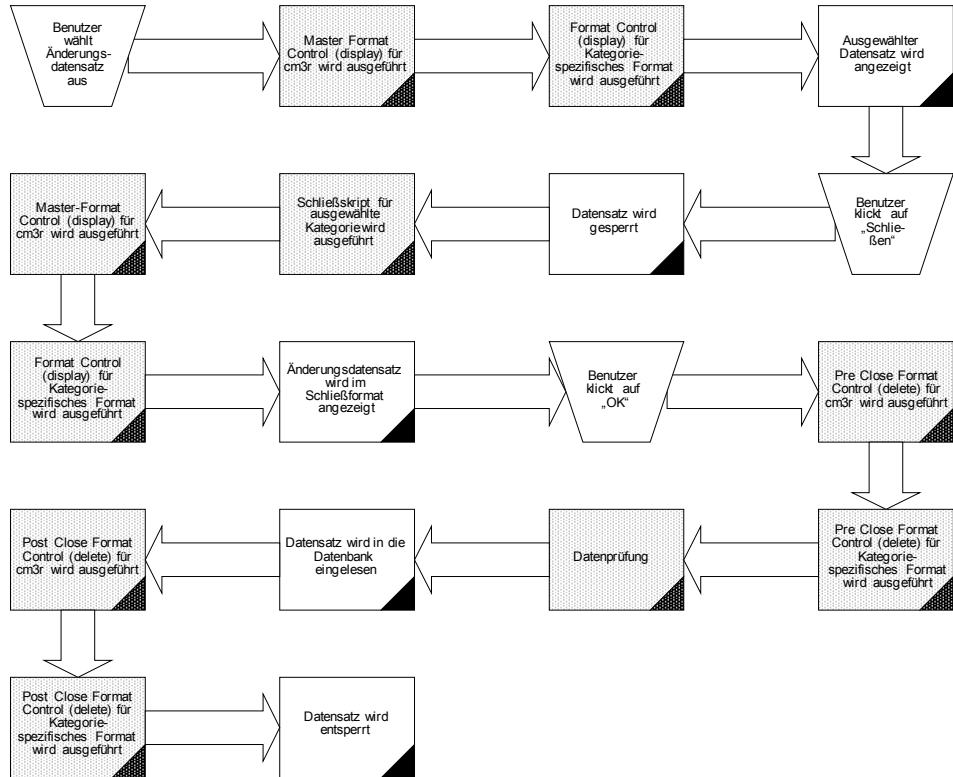
Change Management – Ablehnung

Verweigerungs-Datenfluss in Change Management



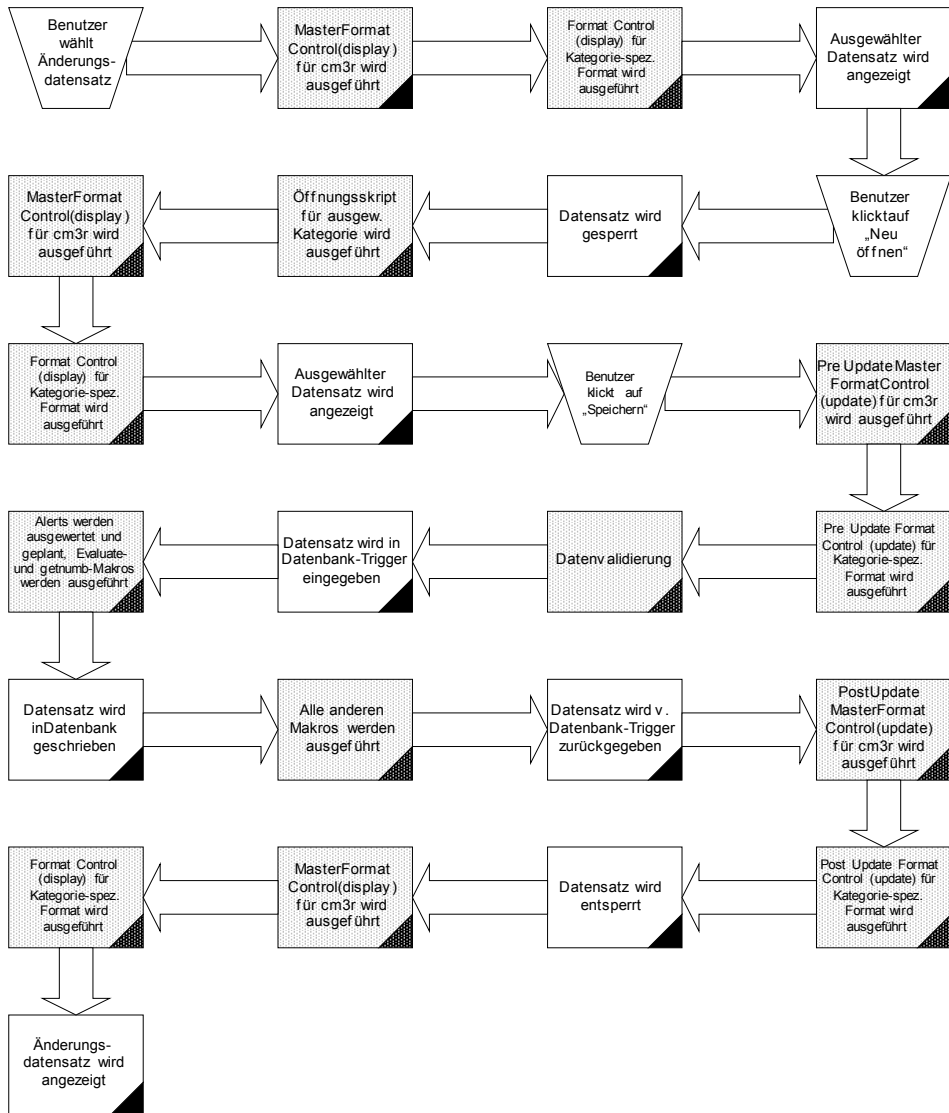
Change Management – Schließen

Schließ-Datenfluss in Change Management



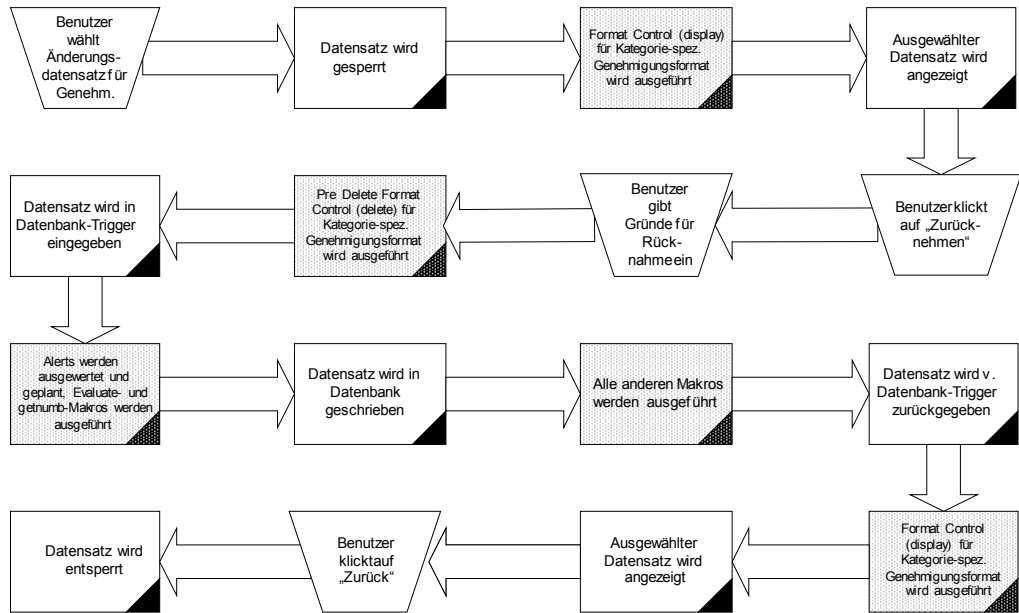
Change Management – Erneut öffnen

Neuöffnungs-Datenfluss in Change Management



Change Management – Zurücknehmen

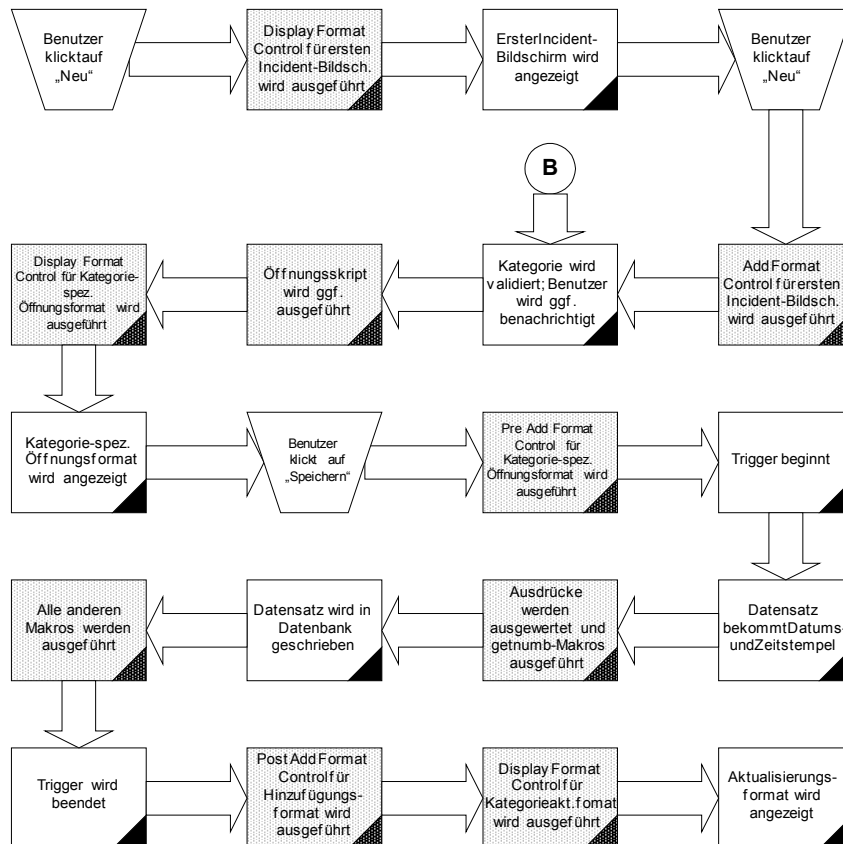
Datenfluss für Genehmigungsrücknahme in Change Management



Incident Management – Öffnen

Connector B stammt aus Daten in *Service Management – Incident erstellen* auf Seite 533.

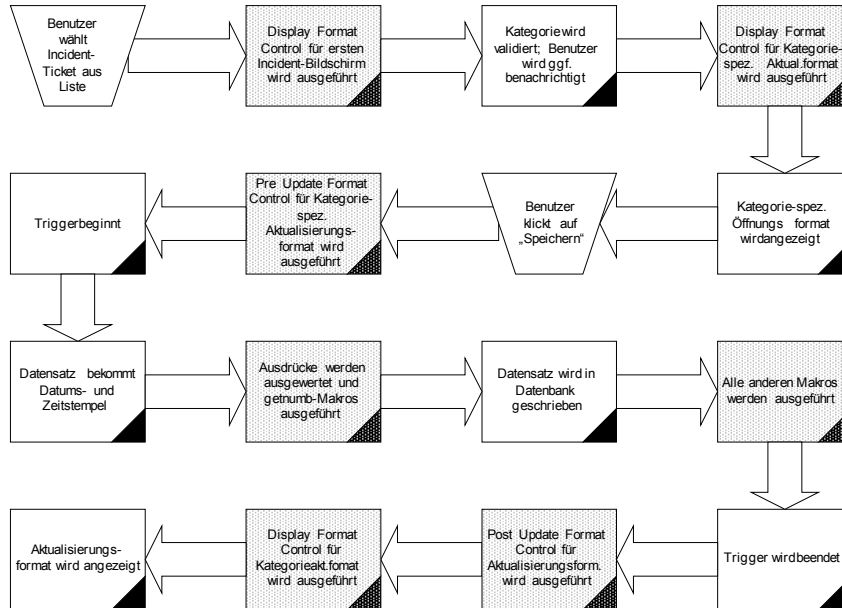
Öffnungs-Datenfluss in Incident Management



B - Vom Datenfluss zur Erstellung eines Incidents in Service Management

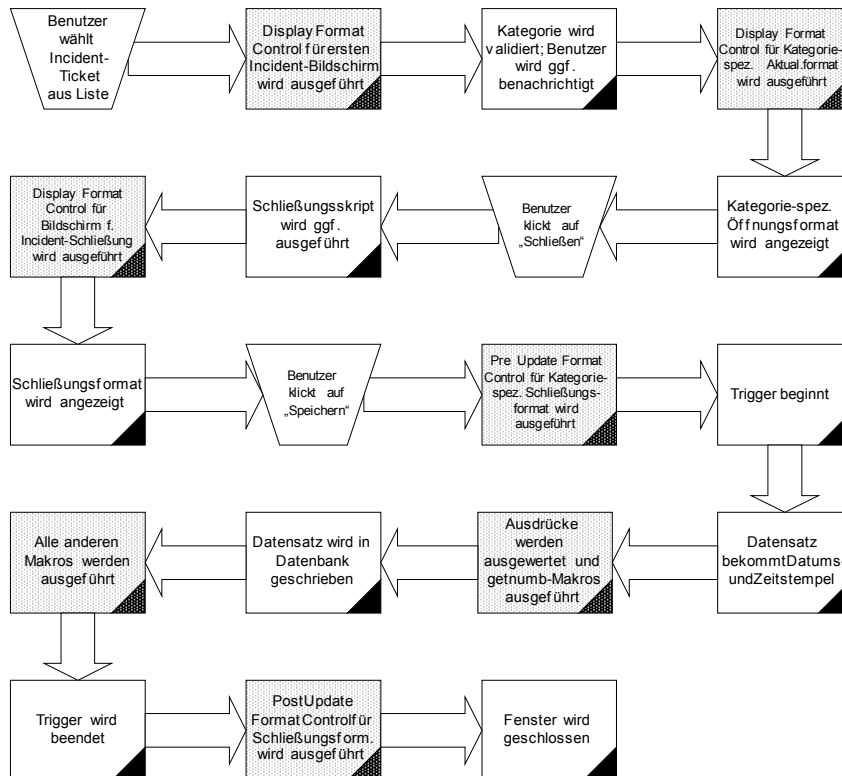
Incident Management – Aktualisieren

Aktualisierungs-Datenfluss in Incident Management



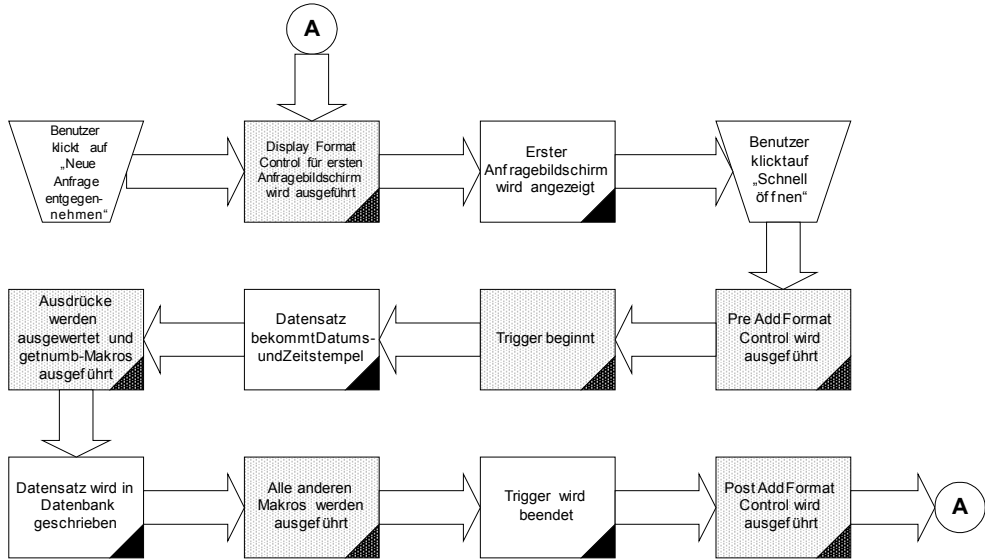
Incident Management – Schließen

Schließungs-Datenfluss in Incident Management



Service Management – Schnellöffnung

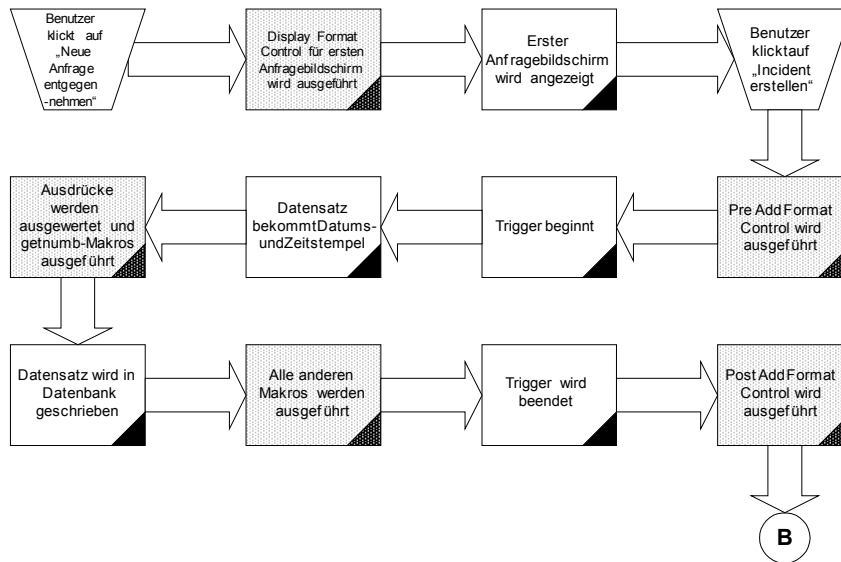
Schnellöffnungs-Datenfluss in Service Management



Service Management – Incident erstellen

Connector B gehört zu Incident Management Daten öffnen. Weitere Informationen finden Sie unter *Incident Management – Öffnen* auf Seite 529.

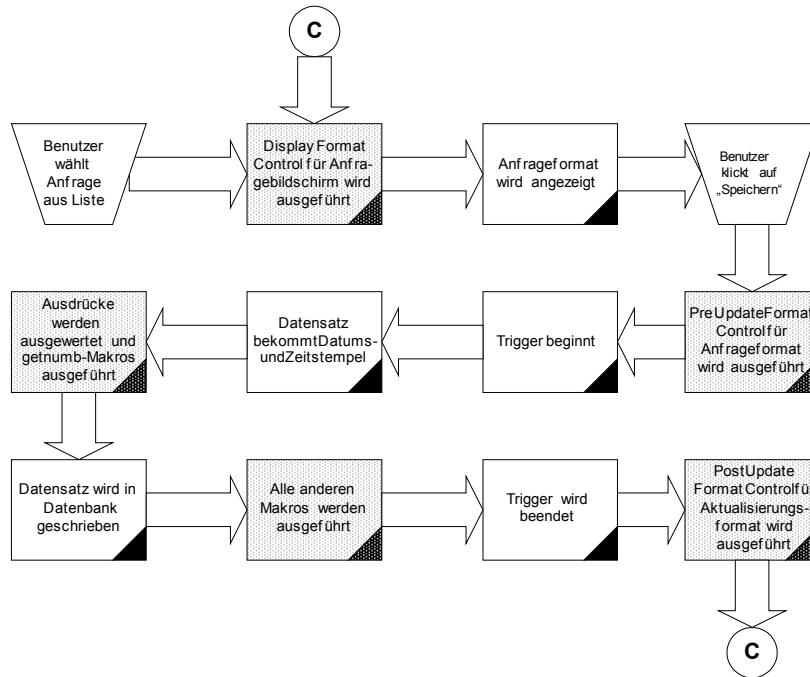
Datenfluss zur Erstellung eines Incidents in Service Management



B - Zum Öffnungs-Datenfluss in Incident Management

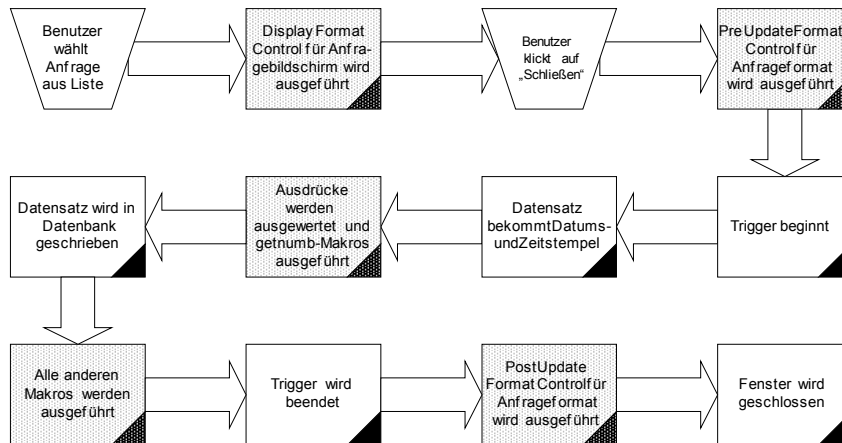
Service Management – Aktualisieren

Aktualisierungs-Datenfluss in Service Management



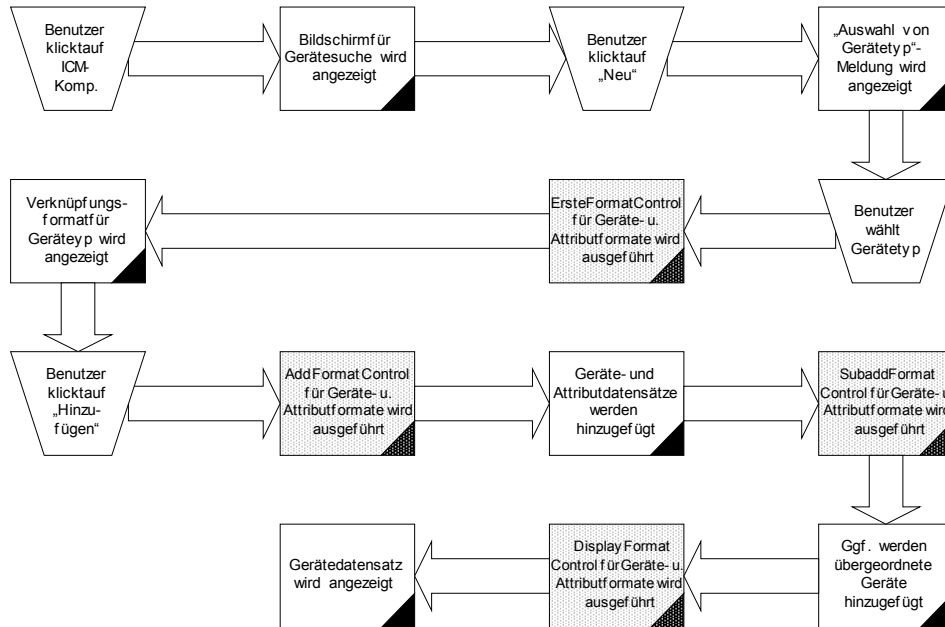
Service Management – Schließen

Schließ-Datenfluss in Service Management



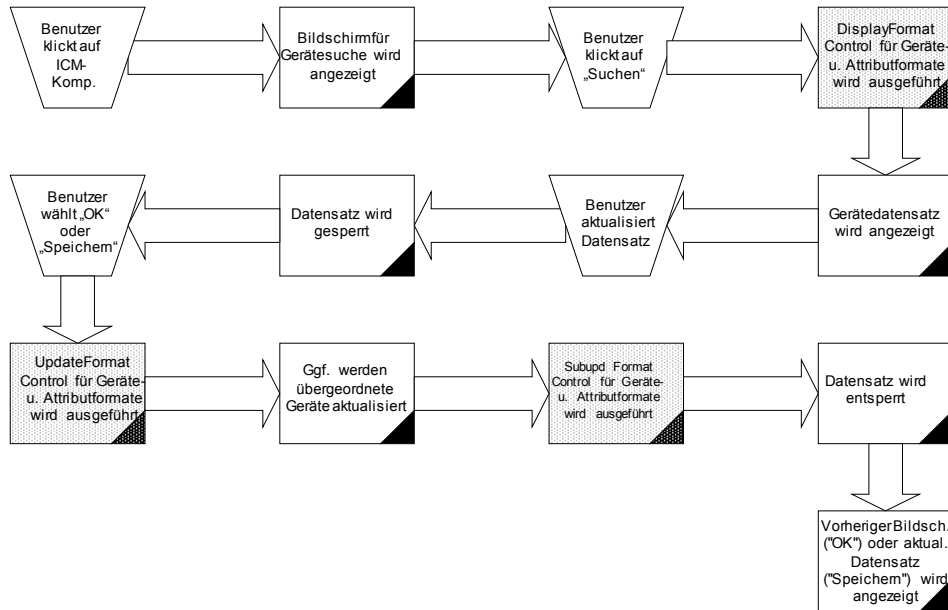
Inventory Management – Öffnen

Datenfluss für Öffnung in Inventory Management



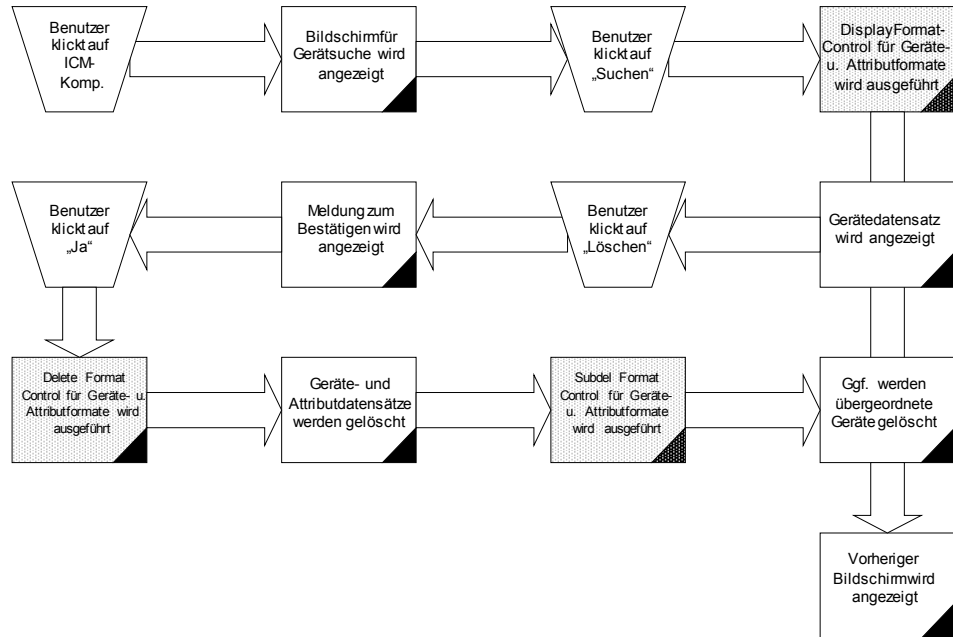
Inventory Management – Aktualisieren

Aktualisierungs-Datenfluss in Inventory Management



Inventory Management – Löschen

Lösch-Datenfluss in Inventory Management



B Felddetails

ANHANG

Übersicht

In diesem Anhang werden die Standardfelder von Service Management und Incident Management beschrieben. In der folgenden Tabelle werden die Spaltentitel der nachfolgenden Tabelle aufgeführt und erläutert.

Spaltentitel	Zweck
Feldbeschriftung	Physische Beschriftung eines Feldes.
Eingabefeld	Eingabefeld gemäß der Definition im Database Dictionary (dbdict).
Beschreibung	Gibt den Zweck eines Feldes sowie andere nützliche Informationen an.
Quelle	Gibt den Ursprung der Felddaten im System an. Als Quelle können vom System erzeugte Daten, Systemdateien oder Benutzereingabe in Frage kommen.
Typ	Gibt den Typ der Felddaten an. Als Typ kommen Zeichen, Array, Datum/Uhrzeit, Nummer und Logisch in Frage.
Feldeigenschaften	Gibt an, ob das Feld obligatorisch, optional oder geschützt ist und ob es sich um ein Kombinationsfeld, ein Feld mit Füll- oder Suchfunktion oder ein Kontrollkästchen handelt.

Tabelle 1: Neue Anfrage – Register „Anfragedetail“ (cc.incquick.g)

In der folgenden Tabelle werden die Felder des Registers **Anfragedetail** beschrieben.

Feldbeschriftung	Beschreibung	Eingabefeld	Quelle	Typ	Feldeigenschaften
Anfrage-ID	Eine eindeutige Bezeichnung für jeden Incident-Datensatz	incident.id	Wird vom System durch die Datei numbers erzeugt.	Zeichen	Geschützt
Kontaktname	Kontaktname für das Unternehmen, von dem die Anfrage empfangen wurde	contact.name	Benutzer-eingabe oder Datei contacts	Zeichen	Erforderlich, Suchfunktion, Füllfunktion
Voller Name	Der vollständige Name der Kontaktperson	contact.name	Datei contacts	Zeichen	Geschützt
E-Mail	E-Mail-Adresse der Kontaktperson	contact.name	Datei contacts	Zeichen	Geschützt
Gehaltslistennr.	Eindeutige Gehaltslisten-ID der Kontaktperson	contact.name	Datei contacts	Zeichen	Geschützt
Firmenstr./Abt.	Ein Feld, das sowohl die Firma als auch die Abteilung für die betreffende Kontaktperson anzeigt.	corp.structure	company/ dept	Zeichen	Optional, Suchfunktion, Füllfunktion
Telefon	Telefonnummer der Kontaktperson, wird automatisch aus dem contacts-Datensatz für den Anfrager ausgefüllt	phone	Datei contacts	Zeichen	Optional

Feldbeschriftung	Beschreibung	Eingabefeld	Quelle	Typ	Feldeigenschaften
Dw.	Telefondurchwahl der Kontaktperson, wird automatisch aus dem contacts-Datensatz für den Anfrager ausgefüllt	extension	Datei contacts	Zeichen	Optional
Fax	Faxnummer der Kontaktperson, wird automatisch aus dem contacts-Datensatz für den Anfrager ausgefüllt	fax	Datei contacts	Zeichen	Optional
Von jemand anderem als Kontakt berichtet	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um anzugeben, dass der Name des Anfragers nicht dem Kontaktnamen in der Datei contacts entspricht.	different. from.contact	Benutzer- eingabe	Zeichen	Optional
Berichtet von	Die Felder Berichtet von , Telefon , Fax und Dw. werden angezeigt, wenn das Kontrollkästchen Von jemand anderem als Kontakt berichtet aktiviert ist. Geben Sie die Kontaktinformationen für den Anfrager ein.	alternate. contact	Datei con- tacts , Benutze- reingabe	Zeichen	Optional; Füllfunktion
Rufnummer/ Durchwahl	Telefon- und/ oder Durchwahl- nummer der Kontaktperson.	contact.phon e extension	Datei contacts	Zeichen	Geschützte

Feldbeschriftung	Beschreibung	Eingabefeld	Quelle	Typ	Feldeigenschaften
Standort	Standort des Büros, von dem aus die Anfrage erfolgt ist.	location.full.name	Dateien company, location	Zeichen	Optional; Füllfunktion
Zimmer/Etage	Angaben zu Raum/Stockwerk, in dem sich das Asset befindet	Zimmer	Benutzer-eingabe	Zeichen	Optional
Kostenstelle	Kostenstelle der Kontaktperson	cost.centre	Benutzer-eingabe	Zeichen	Optional
Benutzertyp	Typ des Anfragers; mögliche Optionen sind Standort, Zuhause oder Mobil.	user.type	Benutzer-eingabe	Zeichen	Optional; Kombinationsfeld
Firma	Name der Firma, die den Incident meldet	company	company-Datei	Zeichen	Optional; Füllfunktion
Beschreibung	Genaue Beschreibung des Incident.	description	Benutzer-eingabe	Array Zeichen	Erforderlich
Status	Status des Anfrageberichts: Geschlossen, Offen-Unbearbeitet oder Offen-Rückruf.	open	Vom System erzeugt	Zeichen	Geschützt; vom System erzeugt
Besitzer	Name des SM-Bearbeiters, der den Anfragebericht geöffnet hat	owner.name	Vom System aus den Anmeldeinformationen erzeugt	Zeichen	Geschützt; vom System aus den Anmeldeinformationen erzeugt
Kategorie	Klassifizierung der Asset-Kategorie im Unternehmen, wie z. B. Netzwerk	category	Datei category	Zeichen	Erforderlich; Füllfunktion

Feldbeschriftung	Beschreibung	Eingabefeld	Quelle	Typ	Feldeigenschaften
Unterkategorie	Klassifizierung der Unterkategorie des Assets innerhalb der Hauptkategorie, wie z. B. LAN	subcategory	Dateien cm3.rsubcat/ subcategory	Zeichen	Erforderlich; Füllfunktion
Produkttyp	Produkttyp des Geräts	product.type	cms.sla/ product.type	Zeichen	Erforderlich; Füllfunktion
Incident-Typ	Typ des gemeldeten Problems	problem.type	problem.type	Zeichen	Erforderlich; Füllfunktion
Zuweisung	Mit der Überprüfung der Anfrage beauftragte Zuweisungsgruppe.	assignment,1	assignment	Zeichen	Erforderlich; Kombinationsfeld
Gewichtung	Gibt an, wie dringend ein Incident für den Anfrager ist. Mögliche Werte sind Kritisch, Dringend, Mittel, Niedrig, Sehr niedrig.	Grad	Benutzer- eingabe	Zeichen	Erforderlich; Kombinationsfeld
Gesamt-Service-Verlust	Gibt Gewichtung und Priorität an.	total.loss	Benutzer- eingabe	Logisch	Kontrollkästchen
Standortkategorie	Gibt an, auf welcher Ebene Support erfolgen soll.	site.category	Benutzer- eingabe	Zeichen	Erforderlich; Kombinationsfeld
Gepl. Servicevertrag	SLA für die defekte Ausrüstung	agreement.id	Benutzer- eingabe	Zahl	Geschützt

Feldbeschriftung	Beschreibung	Eingabefeld	Quelle	Typ	Feldeigenschaften
Anspruch	Feld kann nicht bearbeitet werden. Das System überprüft automatisch anhand des SLA, ob der Anfrager zum aktuellen Zeitpunkt Anspruch auf Helpdesk-Service hat.	entitlement.ref	Vom System erzeugt	Zeichen	Geschützt
Benachr. durch	Wie der Anfrager verständigt werden soll, wenn die Anfrage abgeschlossen ist, mögliche Werte sind Keine, E-Mail oder Telefon	callback.type	Benutzereingabe	Zeichen	Kombinationsfeld
HB-Nummer	Global Ledger-Nummer	gl.number	Benutzereingabe	Zeichen	Optional
Rechnung an	Rechnungsadresse	billto	Dateien dept/contacts	Zeichen	Optionsfeld; Optional; Füllfunktion
Inventarnr.	Die ID des vom Incident betroffenen Asset	affected.item	Geräte-datei	Zeichen	Optional, Suchfunktion, Füllfunktion
Typ	Feld wird automatisch aus dem Gerätedatensatz des Asset ausgefüllt.	affected.item	Geräte-datei	Zeichen	Geschützt

Feldbeschriftung	Beschreibung	Eingabefeld	Quelle	Typ	Feldeigenschaften
Wichtiges Asset	Kontrollkästchen, um anzugeben, dass es sich um ein für den normalen Geschäftsbetrieb wichtiges Asset handelt.	affected.item	Geräte-datei	Logisch	Kontrollkästchen
Ursachencode	Optionales Feld, das dieses Ticket mit einem Wahrscheinliche Ursache-Datensatz verknüpft.	cause.code	Datei probable. cause	Zeichen	Optional; Füllfunktion

Tabelle 2: Neue Anfrage – Register „Anfrage-Details“ (cc.incquick.g)

In der folgenden Tabelle werden die Felder des Registers Lösungsdetail beschrieben.

Feldbeschriftung	Beschreibung	Eingabefeld	Quelle	Typ	Feldeigenschaften
Anfragelösung	Details der Anfragelösung	Lösung	Benutzer-eingabe	Array; Zeichen	Optional
Lösungscod	Der Anfragelösung zugewiesene Code	resolution. code	probcause. qbe.g	Zeichen	Optional; Füllfunktion

Tabelle 3: Vorhandene Anfrage – Register „Aktualisieren“ (cc.incident.g)

In der folgenden Tabelle werden die Felder des Registers **Aktualisieren** beschrieben.

Feldbeschriftung	Beschreibung	Eingabefeld	Quelle	Typ	Feldeigenschaften
Anfrage-aktualisierung:	Beschreibung der Aktualisierung, die für die Anfrage/Aktionen vorgenommen wurde	temp.update	Benutzer-eingabe	Array; Zeichen	Optional
Geöffnet von:	Name der Person, die für das Öffnen des Tickets verantwortlich ist	opened.by	Vom System erzeugt	Zeichen	Geschützt; vom System erzeugt
Um:	Uhrzeit, zu der das Ticket geöffnet wurde.	open.time	Vom System erzeugt	Datum/ Uhrzeit	Geschützt; vom System erzeugt
Aktualisiert von:	Name der Person, die für das Aktualisieren des Tickets verantwortlich ist.	updated.by	Vom System erzeugt	Zeichen	Geschützt; vom System erzeugt
Um:	Uhrzeit, zu der das Ticket zuletzt aktualisiert wurde.	update.time	Vom System erzeugt	Datum/ Uhrzeit	Geschützt; vom System erzeugt
Geschl. von:	Name der Person, die für das Schließen des Tickets verantwortlich ist.	closed.by	Vom System erzeugt	Zeichen	Geschützt; vom System erzeugt
Um:	Uhrzeit, zu der das Ticket geschlossen wurde.	close.time	Vom System erzeugt	Datum/U hrzeit	Geschützt; vom System erzeugt
HB-Nummer:	Global Ledger-Nummer	gl.number	Benutzer-eingabe	Zeichen	Optional
Rechnung an:	Geben Sie den Namen oder die Abteilung ein, an den (die) die Rechnung für den geleisteten Service geschickt werden soll.	billto	Benutzer-eingabe	Zeichen	Optional; Füllfunktion

Feldbeschriftung	Beschreibung	Eingabefeld	Quelle	Typ	Feldeigenschaften
Rechnungsart: Abteilung	Eine von zwei Rechnungsartoptionen, um anzugeben, wem der Service in Rechnung gestellt werden soll; entweder Abteilung oder Kontakt können ausgewählt werden.	billtype	Datei dept	Zeichen	Optionsfeld
Rechnungsart: Kontakt	Eine von zwei Rechnungsartoptionen, um anzugeben, wem der Service in Rechnung gestellt werden soll; entweder Abteilung oder Kontakt können ausgewählt werden.	billtype	Datei contacts	Zeichen	Optionsfeld

Tabelle 4: Vorhandene Anfrage – Register „Lösungsdetail“ (cc.incident.g)

In der folgenden Tabelle werden die Felder des Registers **Lösungsdetail** beschrieben.

Feldbeschriftung	Beschreibung	Eingabefeld	Quelle	Typ	Feldeigenschaften
Lösungscode	Füllfunktion stellt eine Liste ähnlicher Incidents bereit, der Sie vielleicht eine Lösung entnehmen können. Der Lösungscode und eine Beschreibung der zur Lösung ausgeführten Schritte werden in das Incident-Ticket eingegeben.	resolution. code	probable. resolution	Zeichen	Optional: Füllfunktion

Feldbeschriftung	Beschreibung	Eingabefeld	Quelle	Typ	Feldeigenschaften
Anfragelösung	Textfeld, in das Sie Einzelheiten zur Lösung des Incident eingeben können.	Lösung	Benutzer-eingabe	Array; Zeichen	Optional

Tabelle 5: Neuer Incident – Register „Incident-Details“ (apm.quick.g)

In der folgenden Tabelle werden die Felder des Registers **Incident-Details** beschrieben.

Feldbeschriftung	Beschreibung	Eingabefeld	Quelle	Typ	Feldeigenschaften
Ticket-Status:	Das Feld ändert sich, während der Incident die verschiedenen Stufen durchläuft.	status	Vom System erzeugt	Zeichen	Geschützt; vom System erzeugt
Kategorie:	Klassifizieren des Incident-Tickets. Falls bereits eine Standardkategorie angegeben wurde, wird das Feld automatisch ausgefüllt.	category	Datei category oder Benutzer-eingabe	Zeichen	Erforderlich; Füllfunktion
Unterkategorie:	Spezifischere Aufgliederung der Kategorie	subcategory	Datei subcategory oder Benutzereingabe	Zeichen	Erforderlich; Füllfunktion
Produkttyp:	Produkttyp des Geräts	product.type	product.type oder Benutzereingabe	Zeichen	Erforderlich; Füllfunktion
Problemtyp:	Typ des gemeldeten Problems	problem.type	problem.type oder Benutzereingabe	Zeichen	Erforderlich; Füllfunktion
Firma:	Name der Firma aus der Datei company	company	Datei company oder Benutzer-eingabe	Zeichen	Optional; Füllfunktion

Feldbeschriftung	Beschreibung	Eingabefeld	Quelle	Typ	Feldeigenschaften
Beschreibung:	Beschreibung des Incident	action	Benutzereingabe	Zeichen	Erforderlich
Besitzer:	ServiceCenter-Bearbeiter, der das Ticket geöffnet hat. Standardmäßig gibt Incident Management hier automatisch den Namen des derzeit angemeldeten Benutzers ein. Mit Hilfe einer Dropdown-Liste können Sie den Ticket-Besitzer ändern.	ticket.owner	Vom System aus den Anmeldeinformationen erzeugt	Zeichen	Geschützt; vom System erzeugt
Primäre Zuweisungsgruppe:	Gruppe, die für die Lösung des Incident-Tickets zuständig ist	assignment	Benutzereingabe	Zeichen	Optional; Kombinationsfeld
Sachbearbeitername:	Für die Lösung des Problems zuständige Person	assignee.name	Datei assignment oder Benutzereingabe	Zeichen	Optional; Füllfunktion
Sekund. Zuweisungsgruppe:	Ersatz-Zuweisungsgruppe, die für die Lösung des Incident-Tickets zuständig ist	secondary.assignment	Benutzereingabe	Array Zeichen	Optional; Kombinationsfeld
Gesamt-Service-Verlust:	Das Gerät hat jeglichen Service verloren.	total.loss	Benutzereingabe	Logisch	Optional; Kontrollkästchen
Gewichtung:	Gibt an, wie dringend ein Incident für den Anfrager ist. Mögliche Werte sind Kritisch, Dringend, Mittel, Niedrig oder Sehr niedrig.	severity.code	Benutzereingabe	Zeichen	Erforderlich; Kombinationsfeld

Feldbeschriftung	Beschreibung	Eingabefeld	Quelle	Typ	Feldeigenschaften
Standortkategorie:	Geben Sie die Standortkategorie ein.	site.category	Benutzereingabe	Zeichen	Erforderlich; Kombinationsfeld
Ursachencode:	Definiert die vermutliche Ursache des Incident.	cause.code	probable. cause oder Benutzereingabe	Zeichen	Optional; Füllfunktion

Tabelle 6: Neuer Incident – Register „Aktionen/Lösung“ (apm.quick.g)

In der folgenden Tabelle werden die Felder des Registers **Aktionen/Lösung** beschrieben.

Feldbeschriftung	Beschreibung	Eingabefeld	Quelle	Typ	Feldeigenschaften
Ticket-Status:	Status des Incident	problem. status	Vom System erzeugt	Zeichen	Geschützt; vom System erzeugt
Korrekturmaßnahmen:	Textfeld, in das Korrekturmaßnahmen eingegeben werden können, um zu zeigen, wie der Incident gelöst wurde.	update. action	Benutzereingabe	Zeichen	Geschützt
Kandidat für Wissensdatenbank?	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn die Lösung Nutzen bringen würde.	solution. candidate	Benutzereingabe	Logisch	Geschützt

Feldbeschriftung	Beschreibung	Eingabefeld	Quelle	Typ	Feldeigenschaften
Lösungscodes:	Stellt eine Liste ähnlicher Incidents bereit, der Sie vielleicht eine Lösung entnehmen können. Lösungs-Code	resolution.code	probable.cause; resolution	Zeichen	Geschützt
Lösung:	Der Lösungscode und eine Beschreibung der zur Lösung ausgeführten Schritte werden in das Incident-Ticket eingegeben.	Lösung	Benutzereingabe	Array; Zeichen	Geschützt

Tabelle 7: Neuer Incident – Register „Kontakt“ (apm.quick.g)

In der folgenden Tabelle werden die Felder des Registers **Kontakt** beschrieben.

Feldbeschriftung	Beschreibung	Eingabefeld	Quelle	Typ	Feldeigenschaften
Berichtet von:	Der Kontaktname für das Unternehmen, von dem die Anfrage empfangen wurde. Klicken Sie auf die Schaltfläche Durchsuchen , um einen Kontakt-namen aus der QBE-Liste der Kontaktnamen auszuwählen.	contact.name	Datei contacts oder Benutzereingabe	Zeichen	Erforderlich; Füllfunktion

Feldbeschriftung	Beschreibung	Eingabefeld	Quelle	Typ	Feldeigenschaften
Voller Name:	Feld wird automatisch aus dem contacts-Datensatz für diesen Anfrager ausgefüllt.	first.name/ ast.name	Datei contacts oder Benutzer- eingabe	Zeichen	Optional
Telefon:	Feld wird automatisch aus dem contacts-Datensatz für diesen Anfrager ausgefüllt.	contact. phone	Datei contacts oder Benutzer- eingabe	Zeichen	Optional
Dw.:	Feld wird automatisch aus dem contacts-Datensatz für diesen Anfrager ausgefüllt.	extension	Datei contacts oder Benutzer- eingabe	Zeichen	Optional
Standortname:	Feld wird automatisch aus dem contacts-Datensatz für diesen Anfrager ausgefüllt.	location	Datei location oder Benutzer- eingabe	Zeichen	Optional
E-Mail:	Feld wird automatisch aus dem contacts-Datensatz für diesen Anfrager ausgefüllt.	contact.email	Datei contacts oder Benutzer- eingabe	Zeichen	Optional

Feldbeschriftung	Beschreibung	Eingabefeld	Quelle	Typ	Feldeigenschaften
Zimmer/Etage:	Feld wird automatisch aus dem contacts-Datensatz für diesen Anfrager ausgefüllt.	Zimmer/ Etage	Datei contacts oder Benutzer-eingabe	Zeichen	Optional
Gehaltslistennr.:	Feld wird automatisch aus dem contacts-Datensatz für diesen Anfrager ausgefüllt.	payroll.no	Benutzereingabe	Zeichen	Optional
Kostenstelle:	Feld wird automatisch aus dem contacts-Datensatz für diesen Anfrager ausgefüllt.	cost.centre	Benutzereingabe	Zeichen	Optional
Kritischer Benutzer:	Feld wird automatisch aus dem contacts-Datensatz für diesen Anfrager ausgefüllt.	critical.user	Benutzereingabe	Zeichen	Optional

Tabelle 8: Neuer Incident – Register „Asset“ (apm.quick.g)

In der folgenden Tabelle werden die Felder des Registers Asset beschrieben.

Feldbeschriftung	Beschreibung	Eingabefeld	Quelle	Typ	Feldeigenschaften
Ausw.auf Asset	Dieses Feld identifiziert die fehlerhafte Komponente. Es definiert Geräte im Netz eindeutig und ist mit der Gerätedatei in der Inventory/ Configuration-Komponente von PNMS verknüpft. Wenn bei Öffnen eines Problems ein logischer Name identifiziert wurde, werden die Gerätedaten automatisch beim Öffnen in das Problemdokument kopiert.	logical.name	Gerät (apm.device.vj)	Zeichen	Optional; Füllfunktion
Typ:	Wenn Sie einen Kontaktnamen auswählen, wird dieses Feld automatisch mit Informationen bezüglich des verknüpften betroffenen Asset ausgefüllt.	type	Benutzereingabe	Zeichen	Optional; Füllfunktion

Feldbeschriftung	Beschreibung	Eingabefeld	Quelle	Typ	Feldeigenschaften
Kostenstelle:	Wenn Sie einen Kontaktnamen auswählen, wird dieses Feld automatisch mit Informationen bezüglich des verknüpften betroffenen Asset ausgefüllt.	cost.centre	apm.device.vj	Zeichen	Geschützt
Seriennr.:	Wenn Sie einen Kontaktnamen auswählen, wird dieses Feld automatisch mit Informationen bezüglich des verknüpften betroffenen Asset ausgefüllt.	cost.centre	apm.device.vj	Zahl	Geschützt
Beschreibung:	Wenn Sie einen Kontaktnamen auswählen, wird dieses Feld automatisch mit Informationen bezüglich des verknüpften betroffenen Asset ausgefüllt.	cost.centre	apm.device.vj	Zeichen	Geschützt
Wichtiges Asset:	Wenn Sie einen Kontaktnamen auswählen, wird dieses Feld automatisch mit Informationen bezüglich des verknüpften betroffenen Asset ausgefüllt.	cost.centre	apm.device.vj	Zahl	Geschützt

Feldbeschriftung	Beschreibung	Eingabefeld	Quelle	Typ	Feldeigenschaften
Modell:	Wenn Sie einen Kontaktnamen auswählen, wird dieses Feld automatisch mit Informationen bezüglich des verknüpften betroffenen Asset ausgefüllt.	cost.centre	apm.device.vj	Zeichen	Geschützt
Modell:	Wenn Sie einen Kontaktnamen auswählen, wird dieses Feld automatisch mit Informationen bezüglich des verknüpften betroffenen Asset ausgefüllt.	cost.centre	apm.device.vj	Zeichen	Geschützt
Asset-Informationen:	Wenn Sie einen Kontaktnamen auswählen, wird dieses Feld automatisch mit Informationen bezüglich des verknüpften betroffenen Asset ausgefüllt.	logical.name	problem.device.vj	Zeichen	Geschützt
Benutzer:	Wenn Sie einen Kontaktnamen auswählen, wird dieses Feld automatisch mit Informationen bezüglich des verknüpften betroffenen Asset ausgefüllt.	logical.name	problem.device.vj	Zeichen	Geschützt

Feldbeschriftung	Beschreibung	Eingabefeld	Quelle	Typ	Feldeigenschaften
Installationsdatum:	Wenn Sie einen Kontaktnamen auswählen, wird dieses Feld automatisch mit Informationen bezüglich des verknüpften betroffenen Asset ausgefüllt.	logical.name	problem.device.vj	Datum/ Uhrzeit	Geschützt
Wartungsvertrag	Wenn Sie einen Kontaktnamen auswählen, wird dieses Feld automatisch mit Informationen bezüglich des verknüpften betroffenen Asset ausgefüllt.	logical.name	problem.device.vj		Geschützt

Tabelle 9: Incident aktualisieren – Register „Incident-Details“ (problem.template.update.g)

In der folgenden Tabelle werden die Felder des Registers Incident-Details beschrieben.

Feldbeschriftung	Beschreibung	Eingabefeld	Quelle	Typ	Feldeigenschaften
Ticket-Status:	Aktueller Status des Tickets	problem.status	Vom System erzeugt	Zeichen	Geschützt; vom System erzeugt
Incident-Titel:	Incident-Titel, basierend auf dem gemeldeten Incident	brief.description	Benutzereingabe	Zeichen	Optional

Feldbeschriftung	Beschreibung	Eingabefeld	Quelle	Typ	Feldeigenschaften
Alert-Status:	Das Feld ändert sich, während der Incident die verschiedenen Stufen durchläuft.	status	Vom System erzeugt	Zeichen	Geschützt; vom System erzeugt
Kategorie:	Klassifiziert das Incident-Ticket.	category	category-Datensatz; Benutzereingabe	Zeichen	Geschützt
Unterkategorie:	Spezifischere Aufgliederung der Kategorie	subcategory	subcategory-Datensatz	Zeichen	Erforderlich; Füllfunktion
Produkttyp:	Produkttyp des Geräts	product.type	product.type-Datensatz	Zeichen	Erforderlich; Füllfunktion
Incident-Typ:	Typ des gemeldeten Problems	problem.type	problem.type-Datensatz	Zeichen	Erforderlich; Füllfunktion
Hersteller:	Hersteller des Geräts	vendor	vendor-Datensatz	Zeichen	Optional; Kombinationsfeld
Klasse:	Bezieht sich auf den Hersteller; ermöglicht eine gerätetypenspezifische Klassifizierung des Problems. Beispiel: Hersteller = Dell, Klasse = Laptop.	class	class-Datensatz	Zeichen	Erforderlich; Füllfunktion
Kontaktzeit:	Zeitpunkt, zu dem der Techniker beginnt, an der Lösung des Incident zu arbeiten.	contact.time	Vom System erzeugt	Datum/ Uhrzeit	Optional; Füllfunktion
Vergangene Zeit:	Die verstrichene Zeit, seit das Incident-Ticket geöffnet wurde.	\$elapsedtime	Vom System erzeugt	Zahl	Geschützt; vom System erzeugt
Vertrag:	Vertrag, der die betroffenen Ausrüstung abdeckt.	contract.id	servicecontract-Datensatz	Zahl	Geschützt

Feldbeschriftung	Beschreibung	Eingabefeld	Quelle	Typ	Feldeigenschaften
Firma:	Name der Firma aus der Datei company	company	category-Datensatz; Benutzereingabe	Zeichen	Geschützt
Kontakt:	Vom Incident zu verständigende Person.	contact.name	contacts-Datensatz	Zeichen	Geschützt
Besitzer:	Incident Management-Mitarbeiter, der für das Lösen des Tickets verantwortlich ist.	ticket.owner	Vom System erzeugt	Zeichen	Geschützt; vom System aus den Anmeldeinformationen erzeugt
Primäre Zuweisungsgruppe:	Die primäre Zuweisungsgruppe, die für die Lösung des Incident-Tickets zuständig ist.	assignment	Benutzereingabe	Zeichen	Optional; Kombinationsfeld
Sachbearbeitername:	Für die Lösung des Problems zuständige Person.	assignee.name	assignment-Datensatz; operator-Datensatz	Zeichen	Optional; Füllfunktion
Sekundäre Zuweisungsgruppe:	Für das Ticket zuständige Ersatz-Zuweisungsgruppe.	secondary.assignment, 1	Benutzereingabe	Array; Zeichen	Optional; Kombinationsfeld
Kritisches Ticket:	Kennzeichnet ein Ticket.	hot.tic	Benutzereingabe	Logisch	Optional; Kontrollkästchen
Gesamt-Service-Verlust:	Das Gerät hat jeglichen Service verloren.	total.loss	Benutzereingabe	Logisch	Optional; Kontrollkästchen
Gewichtung:	Gibt an, wie dringend ein Incident für den Anfrager ist.	severity.code	Benutzereingabe	Zeichen	Erforderlich; Kombinationsfeld

Feldbeschriftung	Beschreibung	Eingabefeld	Quelle	Typ	Feldeigenschaften
Benutzerpriorität:	Gibt die Priorität des Tickets an; mögliche Werte sind Kritisch, Dringend, Mittel, Niedrig, Sehr niedrig.	user.priority	Benutzereingabe	Zeichen	Optional; Kombinationsfeld
Standortkategorie:	Definiert den Standorttyp, von dem die Anfrage erfolgt, und gibt die bereitzustellende Support-Ebene an.	site.category	Benutzereingabe	Zeichen	Erforderlich; Kombinationsfeld
Ursachen-Code:	Definiert die vermutliche Ursache des Incident.	cause.code	Wahrscheinliche Ursache-Datensatz	Zeichen	Geschützt
Standort:	Name/ID des Standorts	site	Benutzereingabe	Zeichen	Optional
Rufnummer/ Durchwahl:	Telefon- und/oder Durchwahlnummer der Kontaktperson.	contact.phone extension	Datei contacts	Zeichen	Geschützte
Incident-Beschreibung:	Beschreibung der Incident-Details	action	Benutzereingabe	Zeichen	Erforderlich

Tabelle 10: Incident aktualisieren – Register „Aktivitäten“/Register „Standortbesuch“ (problem.template.update.g)

In der folgenden Tabelle werden die Felder der Register **Aktivitäten** und **Standortbesuch** beschrieben.

Feldbeschriftung	Beschreibung	Eingabefeld	Quelle	Typ	Feldeigenschaften
Besuchsdatum:	Datum, an dem der Techniker den Standort besucht hat.	site.visit.date	Benutzereingabe	Datum/ Uhrzeit	Optional; Füllfunktion
Techniker:	Name des Technikers, der zur Lösung des Incident an den Standort geschickt wurde.	site.visit.technician	Benutzereingabe	Zeichen	Optional; Füllfunktion
(Vertragdetails)	Nicht verfügb.	Nicht verfügb.	Nicht verfügb.	Nicht verfügb.	Nicht verfügb.
Vertragliche Incidents:	Für diesen Vertrag zulässige Anzahl von Incidents	contract.id	servicecontract.display.g	Zahl	Geschützt
Getätigte Incidents:	Wie oft ein Incident an diesem Standort aufgetreten ist.	contract.id	servicecontract.display.g	Zahl	Geschützt
Techn. Kundenbetr.:	Technischer Kundenbetreuer	contract.id	servicecontract.display.g	Zeichen	Geschützt
Telefon:	Kontaktnummer für techn. Kundenbetr.	contract.id	servicecontract.display.g	Zahl	Geschützt
Eskalation:	Kontaktperson für die Eskalation des Incident	contract.id	servicecontract.display.g	Zeichen	Geschützt
Telefon:	Nummer des Eskalationskontakts	contract.id	servicecontract.display.g	Zahl	Geschützt

Tabelle 10: Incident aktualisieren – Register „Aktivitäten“/Register „Standortbesuch“

Feldbeschriftung	Beschreibung	Eingabefeld	Quelle	Typ	Feldeigenschaften
Anfangsdatum:	Datum, an dem der Vertrag in Kraft tritt.	contract.id	servicecontract.display.g	Datum/Uhrzeit	Geschützt
Enddatum:	Datum, an dem der Vertrag endet.	contract.id	servicecontract.display.g	Datum/Uhrzeit	Geschützt
Vertragliche Standortbesuche:	Für diesen Vertrag zulässige Anzahl von Besuchen	contract.id	servicecontract.display.g	Zahl	Geschützt
Getät. Standortbes.:	Wie oft ein Techniker diesem Standort besucht hat.	contract.id	servicecontract.display.g	Zahl	Geschützt

Tabelle 11: Incident aktualisieren – Register „Aktivitäten“/Register „Aktivitätenverlauf“ (problem.template.update.g)

In der folgenden Tabelle werden die Felder der Register **Aktivitäten** und **Aktivitätenverlauf** beschrieben.

Feldbeschriftung	Beschreibung	Eingabefeld	Quelle	Typ	Feldeigenschaften
Typ:	Gibt den Typ der durchgeführten Aktivität an.	number.vj	activity.list	Zeichen	Geschützt
Datum/Uhrzeit:	Datum und Uhrzeit der Durchführung der Aktivität.	number.vj	activity.list	Datum/Uhrzeit	Geschützt
Bearbeiter:	Name der Person, die die Aktivität durchführt.	number.vj	activity.list	Zeichen	Geschützt

Feldbeschriftung	Beschreibung	Eingabefeld	Quelle	Typ	Feldeigenschaften
Beschreibung:	Details der getätigten Aktionen.	number.vj	activity.list	Zeichen	Geschützt
Nach Aktivitätstyp filtern:	Wählen Sie diese Schaltfläche, um nach Aktivitätstyp zu filtern	number.vj	activity.list	Nicht verfügb.	Schaltfläche

Tabelle 12: Incident aktualisieren – Register „Aktivitäten“/Register „Aktion/Lösung“ (problem.template.update.g)

In der folgenden Tabelle werden die Felder der Register **Aktivitäten** und **Aktion/Lösung** beschrieben.

Feldbeschriftung	Beschreibung	Eingabefeld	Quelle	Typ	Feldeigenschaften
Korrekturmaßnahmen:	Details der Aktionen, die zum Lösen des Incident durchgeführt wurden.	\$pmc.actions	Benutzereingabe	Zeichen	Erforderlich
Typ:	Gibt den Typ der durchgeführten Aktion an.	\$apm.activity	Benutzereingabe	Zeichen	Erforderlich; Kombinationsfeld
SDU kann nicht korrigieren werden:	Kontrollkästchen, um anzugeben, dass der Incident nicht gelöst wurde.	no.SDU.fix	Benutzereingabe	Logisch	Optional
Lösung:	Details der Lösung, kann die zur Lösung des Incident unternommenen Schritte umfassen.	Lösung	Benutzereingabe	Zeichen	Geschützt

Tabelle 12: Incident aktualisieren – Register „Aktivitäten“/Register „Aktion/Lösung“

Feldbeschriftung	Beschreibung	Eingabefeld	Quelle	Typ	Feldeigenschaften
Kandidat für Wissensdatenbank?	Kontrollkästchen zur Kennzeichnung der Lösung als geeigneten Kandidaten für die Wissensdatenbank.	solution.candidate	Benutzereingabe	Logisch	Geschützt
Lösungscod:	Code für den Zugriff auf die Lösung.	resolution.code	Vom System erzeugt	Zeichen	Geschützt

Tabelle 13: Incident aktualisieren – Register „Kontakt“ (problem.template.update.g)

In der folgenden Tabelle werden die Felder des Registers **Kontakt** beschrieben.

Feldbeschriftung	Beschreibung	Quelle
(Register Kontakt)	Dieses Register enthält die Benutzerinformationen der Kontaktperson.	contact.detail.subform

Tabelle 14: Incident aktualisieren – Register „Asset“ (problem.template.update.g)

In der folgenden Tabelle werden die Felder des Registers **Asset** beschrieben.

Feldbeschriftung	Beschreibung	Quelle
(Register Asset)	Dieses Register wird mit Informationen bezüglich des betroffenen Asset ausgefüllt.	asset.subform

Tabelle 15: Incident aktualisieren – Register „Anhang“ (problem.template.update.g)

In der folgenden Tabelle werden die Felder des Registers **Anhang** beschrieben.

Feldbeschriftung	Beschreibung	Eingabefeld	Quelle
(Register Anhang)	Mit Hilfe dieses Registers können Sie relevante Dokumente an das Incident-Ticket anhängen.	vj.number.1	asset.subform

Tabelle 16: Incident aktualisieren – Register „SLA“ (problem.template.update.g)

In der folgenden Tabelle werden die Felder des Registers **SLA** beschrieben.

Feldbeschriftung	Beschreibung	Eingabefeld	Quelle	Typ	Feldeigenschaften
SLA-Titel:	Eine eindeutige, vom System erzeugte Nummer für den Vertrag. Diese Nummer wird vom System intern dazu verwendet, Beziehungen zwischen SLAs und deren unterstützenden Daten zu verfolgen.	agreement.id	Vom System erzeugt	Zahl	Geschützt; vom System erzeugt
Verfallsdatum:	Das Verfallsdatum des Vertrags.	agreement.id	Vom System erzeugt	Datum/ Uhrzeit	Geschützt; vom System erzeugt

Feldbeschriftung	Beschreibung	Eingabefeld	Quelle	Typ	Feldeigenschaften
Servicestunden:	Es wird eine Schicht zur Definition der Service-Stunden des SLA ausgewählt. Das System verwendet den Wert in diesem Feld, um die Service-Rechte eines Anfragenden auf diesem SLA zu bestimmen.	agreement.id	problem.sla.vj	Zahl	Optional; geschützt
Ziel:	Leistungsziel des SLA. Der Wert wird als Prozentsatz ausgedrückt und wird vom System dazu verwendet, zu bestimmen, ob das SLA seine Leistungsziele erfüllt.	agreement.id	problem.sla.vj	Zahl	Optional; geschützt
Anfangsstatus:	Zustände des Incident-Tickets. Das System verfolgt und analysiert die SLAs aller Tickets innerhalb der jeweils in diesen Feldern definierten Zustandsbereiche.	agreement.id	problem.sla.vj	Zeichen	Optional; geschützt

Feldbeschriftung	Beschreibung	Eingabefeld	Quelle	Typ	Feldeigenschaften
Endstatus:	Die Zeitspanne, in der das Ticket geöffnet war.	agreement.id	problem.sla.vj	Zeichen	Optional; geschützt
Name:	Reaktionsname für das Objekt. Der Name muss innerhalb der SLA eindeutig sein; derselbe Name kann jedoch in anderen SLAs auftreten. Dieser Name wird in Berichten und von externen Eingaben zum Buchen von Reaktionsdaten in das System verwendet.	agreement.id	Vom System erzeugt	Zeichen	Geschützt
Vorgabe:	Zielzeit für eine Reaktion dieses Objekts. Verwenden Sie das Format 00:00:00.	agreement.id	Vom System erzeugt	Datum/ Uhrzeit	Geschützt
Planung:	Eine Schicht ist vordefiniert. Bleibt dieses Feld leer, nimmt das System an, dass der Betrieb rund um die Uhr erforderlich ist.	agreement.id	Vom System erzeugt	Datum/ Uhrzeit	Geschützt

Tabelle 17: Incident aktualisieren – Register „Teile und Lohnkosten“ (problem.template.update.g)

In der folgenden Tabelle werden die Felder des Registers **Teile und Lohnkosten** beschrieben.

Feldbeschriftung	Beschreibung	Eingabefeld	Quelle	Typ	Feldeigenschaften
Datum:	Datum, an dem die Teile empfangen wurden.	teile	Benutzereingabe	Array/ Struktur	Optional
Teilenummer:	Identifikationsnummer der empfangenen Teile.	part.desc	Benutzereingabe	Zeichen	Optional
Verwendete Menge:	Gibt die pro Teil verwendete Menge an.	quantity	Benutzereingabe	Zahl	Optional
Datum:	Datum, an dem der Techniker die Arbeit verrichtet hat.	date	Benutzereingabe	Datum/ Uhrzeit	Optional
Techniker:	Name des Technikers, der die Arbeit verrichtet hat.	operator	Benutzereingabe	Zeichen	Optional; geschützt
Arbeitsstunden:	Anzahl der Stunden, die der Techniker an diesem Incident gearbeitet hat.	hours. worked	Benutzereingabe	Zahl	Optional

Tabelle 18: Incident aktualisieren – Register „Verlauf“ (problem.template.update.g)

In der folgenden Tabelle werden die Felder des Registers Verlauf beschrieben.

Feldbeschriftung	Beschreibung	Eingabefeld	Quelle	Typ	Feldeigenschaften
(Geöffnet) von:	Name des Bearbeiters, der das Incident-Ticket geöffnet hat.	opened.by	Vom System erzeugt	Zeichen	Geschützt
(Geöffnet) um:	Datum und Uhrzeit des ersten Öffnens des Incident-Tickets.	open.time	Vom System erzeugt	Datum/ Uhrzeit	Geschützt
(Letzte Aktualisierung) von:	Name des Bearbeiters, der das Incident-Ticket zuletzt aktualisiert hat.	updated.by	Vom System erzeugt	Zeichen	Geschützt
(Letzte Aktualisierung) um:	Datum und Uhrzeit der letzten Aktualisierung des Incident-Tickets.	update.time	Vom System erzeugt	Datum/ Uhrzeit	Geschützt
(Abgeschl.) von:	Name des Bearbeiters, der das Incident-Ticket geschlossen hat.	closed.by	Vom System erzeugt	Zeichen	Geschützt
(Abgeschl.) um:	Datum und Uhrzeit des Schließens des Incident-Tickets.	close.time	Vom System erzeugt	Datum/ Uhrzeit	Geschützt
(Neu geöffnet) von:	Name des Bearbeiters, der das Incident-Ticket erneut geöffnet hat.	reopened.by	Vom System erzeugt	Zeichen	Geschützt

Feldbeschriftung	Beschreibung	Eingabefeld	Quelle	Typ	Feldeigenschaften
(Neu geöffnet) um:	Datum und Uhrzeit der Neuöffnung des Incident-Tickets.	open.time	Vom System erzeugt	Datum/ Uhrzeit	Geschützt
Neuzuweisung dieses Incidents: x Mal.	Vom System erzeugtes Feld, das angibt, wie oft der Incident von einer Zuordnungsgruppe an eine andere Zuweisungsgruppe weitergegeben wurden.	asgnchg	Vom System erzeugt	Zahl	Geschützt

Tabelle 19: Incident aktualisieren – Register „Alerts“ (problem.incident.update.g)

In der folgenden Tabelle werden die Felder des Registers Alerts beschrieben.

Feldbeschriftung	Beschreibung	Eingabefeld	Quelle	Typ	Feldeigenschaften
Ereignis:	Beschreibung des Alert.	Zahl	bp.alert.status	Zeichen	Geschützt
Alert-Zeitpunkt:	Datum und Uhrzeit der Aufzeichnung des Alert.	Zahl	bp.alert.status	Datum/ Uhrzeit	Geschützt
Alert-Stufe:	Aktuelle Phase des Alert; möglich sind: DEADLINE ALERT, Alert-Stufe 3, Alert-Stufe 2, Alert-Stufe 1, geschlossen, offen, erneut geöffnet, gelöst oder aktualisiert.	Zahl	bp.alert.status	Zeichen	Geschützt

Incident aktualisieren – Register „Verbundene Datensätze“ (problem.template.update.g)

Tabelle 20: Register „Anfragen“

In der folgenden Tabelle werden die Felder des Registers **Verbundene Datensätze** beschrieben.

Feldbeschriftung	Beschreibung	Eingabefeld	Quelle	Typ	Feldeigenschaften
(Register Anfragen)	Register mit Informationen zu jeglichen Anfragen, die mit diesem Incident-Ticket in Zusammenhang stehen. Bereitgestellte Informationen: <i>Anfrage-ID, Öffnungszeit, Besitzer</i> und <i>Status</i> .	<i>vj.number.1</i>	<i>screlate.call.vj</i>	Zeichen	Geschützt

Tabelle 21: Register „Verbundene Incidents“

In der folgenden Tabelle werden die Felder des Registers **Incidents** beschrieben.

Feldbeschriftung	Beschreibung	Eingabefeld	Quelle	Typ	Feldeigenschaften
(Register Incidents)	Register mit Informationen zu jeglichen Änderungen, die mit diesem Incident-Ticket in Zusammenhang stehen. Bereitgestellte Informationen: <i>Incident-ID, Öffnungszeitpunkt, Status, Kategorie</i> und <i>Beschreibung</i> .	<i>vj.number.2</i>	<i>screlate.incident.vj</i>	Zeichen	Geschützt

Tabelle 22: Register „Änderungen“

In der folgenden Tabelle werden die Felder des Registers **Änderungen** beschrieben.

Feldbeschriftung	Beschreibung	Eingabefeld	Quelle	Typ	Feldeigenschaften
(Register Änderungen)	Register mit Informationen zu jeglichen Änderungen, die mit diesem Incident-Ticket in Zusammenhang stehen. Bereitgestellte Informationen: <i>Änderungsnummer, Kategorie, Phase, Asset</i> und <i>Beschreibung</i> .	vj.number.3	<i>screlate.change.vj</i>	Zeichen	Geschützt

Tabelle 23: Register „Kostenvoranschläge“

In der folgenden Tabelle werden die Felder des Registers **Kostenvoranschläge** beschrieben.

Feldbeschriftung	Beschreibung	Eingabefeld	Quelle	Typ	Feldeigenschaften
(Register Kostenvoranschläge)	Register mit Informationen zu jeglichen Kostenvoranschlägen, die mit diesem Incident-Ticket in Zusammenhang stehen. Bereitgestellte Informationen: <i>Anforderungsnr., Kategorie, Aktuelle Phase, Status, Genehmigungsstatus</i> und <i>Beschreibung</i> .	vj.number.4	<i>screlate.quote.vj</i>	Zeichen	Geschützt

Tabelle 24: Register „Verbundene Basisursachen“

In der folgenden Tabelle werden die Felder des Registers **Basisursachen** beschrieben.

Feldbeschriftung	Beschreibung	Eingabefeld	Quelle	Typ	Feldeigenschaften
(Register Basisursachen)	Register mit Informationen zu jeglichen Basisursachen, die mit diesem Incident-Ticket in Zusammenhang stehen. Bereitgestellte Informationen: <i>Basisursachen-ID, Kategorie, Status</i> und <i>Priorität</i> .	vj.number.5	screlate. rootcaus.vj	Zeichen	Geschützt

Tabelle 25: Register „Rechnungsinformationen“

In der folgenden Tabelle werden die Felder des Registers **Rechnungsinformationen**

Feldbeschriftung	Beschreibung	Eingabefeld	Quelle	Typ	Feldeigenschaften
HB-Nummer:	Global Ledger-Nummer	gl.number	Benutzer-eingabe	Zeichen	Optional
Rechnung an:	Name oder Abteilung, an den (die) die Rechnung für den geleisteten Service geschickt werden soll.	billto	Benutzer-eingabe	Zeichen	Optional; Füllfunktion

Feldbeschriftung	Beschreibung	Eingabefeld	Quelle	Typ	Feldeigenschaften
Rechnungsart; Abteilung:	Rundes Optionsfeld, um anzugeben, wem der Service in Rechnung gestellt werden soll; entweder Abteilung oder Kontakt auswählen.	billtype	Datei dept	Zeichen	Optionsfeld
Rechnungsart; Kontakt:	Rundes Optionsfeld, um anzugeben, wem der Service in Rechnung gestellt werden soll; entweder Abteilung oder Kontakt auswählen.	billtype	Datei contacts	Zeichen	Optionsfeld

C SLM-Berichte

ANHANG

Dieser Anhang bietet eine Übersicht über die mit ServiceCenter ausgelieferten SLM-Berichte.

In diesem Anhang finden Sie Informationen zu den folgenden Themen:

- *SLA-Berichte* auf Seite 576
- *Geräteverfügbarkeit* auf Seite 577
- *Geräteausfälle - Spitzenreiteransicht* auf Seite 578
- *SLA-Leistung - Geräteverfügbarkeit* auf Seite 580
- *SLA-Leistung - Reaktionszeit* auf Seite 581

SLA-Berichte

Das Modul Service Level Agreement (SLA) von ServiceCenter wird mit mehreren vordefinierten Berichten ausgeliefert, die mit dem Dienstprogramm **ReportCenter** gedruckt werden können. Diese Berichte enthalten Informationen zur Einhaltung der abgeschlossenen SLAs. Sie können intern verwendet oder an die Unternehmen weitergegeben werden, mit denen der betreffende SLA abgeschlossen wurde. Die folgende Tabelle enthält die vordefinierten Berichte des SLM-Moduls. Weitere Informationen finden Sie im ServiceCenter-Handbuch *ReportCenter*.

Name und Beschreibung des Berichts	Dateiname
Device Availability During the Year X (Geräteverfügbarkeit im Jahr X), siehe Abbildung C-1 auf Seite 577. Dieser Bericht bietet einen statistischen Rückblick auf die Verfügbarkeit jedes einzelnen Geräts im angegebenen Jahr.	Davailyr.rpt
Device Outages (Top Ten) (Geräteausfälle – Spitzenreiteransicht), siehe Abbildung C-2 auf Seite 578. In diesem Bericht wird die Anzahl der Systemausfälle für jedes Gerät angegeben.	T10dev.rpt
Change History for X between Y and Z (Änderungsverlauf für X zwischen Y und Z), siehe Abbildung C-3 auf Seite 579. In diesem Bericht werden alle geplanten Änderungen für ein bestimmtes Gerät aufgeführt, die im angegebenen Datumsbereich beginnen sollen.	Devchang.rpt
SLA Device Availability Performance (SLA-Leistung – Geräteverfügbarkeit), siehe Abbildung C-4 auf Seite 580. In diesem Bericht wird für jeden SLA ein Soll-Ist-Vergleich der Geräteverfügbarkeit aufgeführt.	Sladev.rpt
SLA Response Time Performance (SLA-Leistung – Reaktionszeit), siehe Abbildung C-5 auf Seite 581. In diesem Bericht wird für jeden SLA ein Soll-Ist-Vergleich der Reaktionszeit aufgeführt.	Slaresp.rpt

Geräteverfügbarkeit

Der Bericht **Geräteverfügbarkeit** enthält für jeden Monat des angegebenen Jahres Daten zur Verfügbarkeit der Geräte (Objekte), die Gegenstand eines SLAs sind. Die prozentuale Verfügbarkeit wird grafisch dargestellt (mit benutzerdefinierten Farben).

Um den Bericht zu drucken, müssen Sie zunächst das Jahr, für das die Daten angezeigt werden sollen, als Parameter einstellen.

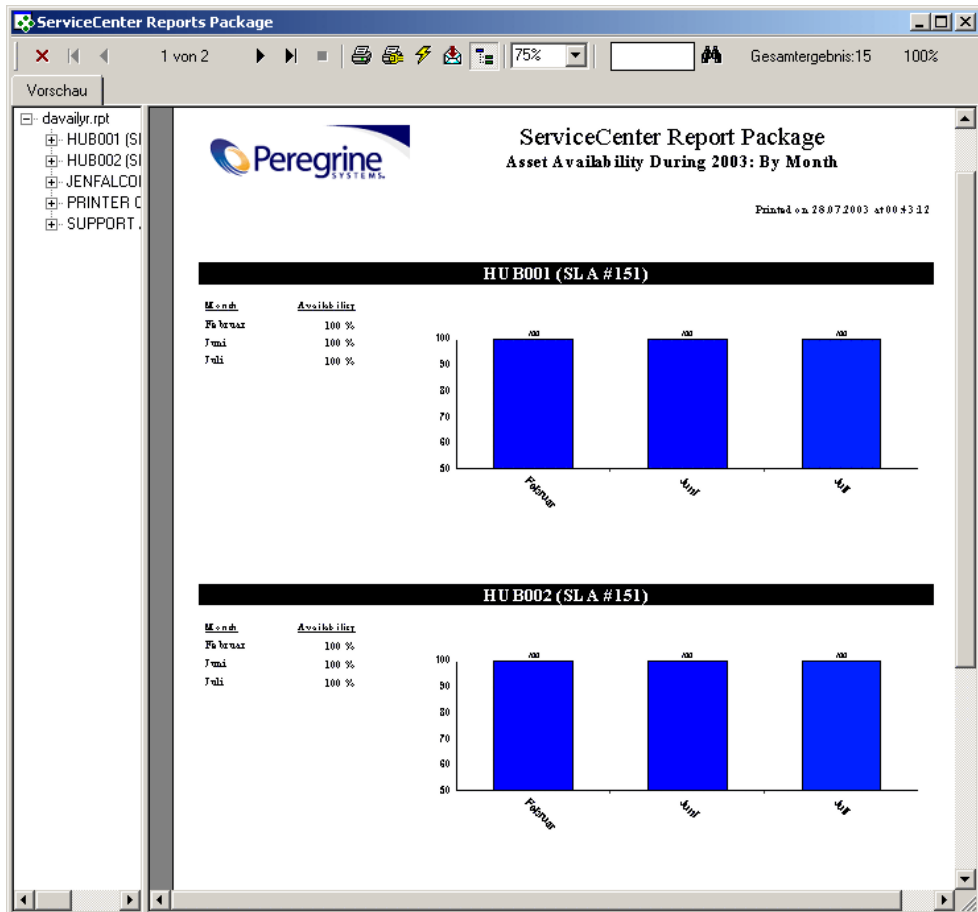


Abbildung C-1: ReportCenter-Bericht zur Geräteverfügbarkeit

Geräteausfälle - Spitzenreiteransicht

Im Bericht **Geräteausfälle** wird für jedes Objekt, das Gegenstand eines SLAs ist, die Anzahl der Ausfälle angezeigt.

Für diesen Bericht können keine Parameter eingestellt werden.

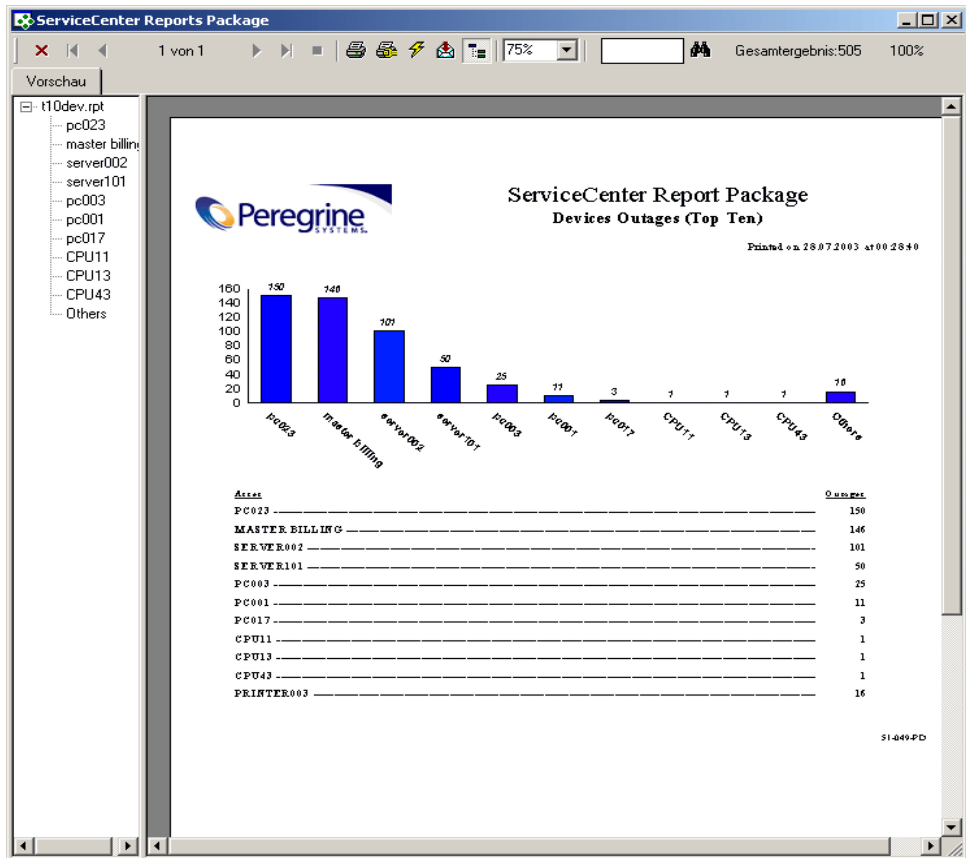


Abbildung C-2: ReportCenter-Bericht zu Geräteausfällen

Änderungsverlauf

Im Bericht **Änderungsverlauf** wird eine Liste aller Änderungen angezeigt, die in einem künftigen Zeitintervall am angegebenen Gerät vorgenommen werden sollen.

Geben Sie vor dem Drucken des Berichts das Jahr als Parameter an, um Daten anzuzeigen.

ServiceCenter Reports Package

Vorschau

devchang.rpt

1 von 1

75%

Gesamtergebnis: 0 100% 0 von 0

ServiceCenter Report Package
Change History For SERVER101 Between 01.01.2003 And 31.12.2003
 Printed on 28.07.2003 at 09:49:47

ID	Description	Status	Current Phase	Priority	Planned Dates
9	Add new RAID V hard drive system to the development server.	initial	HW server	1	4/15/98 to 5/11/98
	Upgrade the memory and hard drive in the development server.	initial	HW server	3	5/29/98 to 5/29/98
12	Change faulty floppy drive on the server.	reopened	HW server	3	1/1/1/98 to 1/1/1/98

Total Changes: 3

22-012-3D

Page 1 of 1

Abbildung C-3: ReportCenter-Bericht zum Änderungsverlauf eines Geräts

SLA-Leistung - Geräteverfügbarkeit

Im Bericht SLA-Leistung - Geräteverfügbarkeit wird für jeden SLA ein Soll-Ist-Vergleich der Geräteverfügbarkeit angezeigt. Die tatsächliche prozentuale Verfügbarkeit wird hierbei der im SLA garantierten Verfügbarkeit gegenübergestellt.

Um den Bericht zu drucken, müssen Sie zunächst das Jahr, für das die Daten angezeigt werden sollen, als Parameter einstellen.

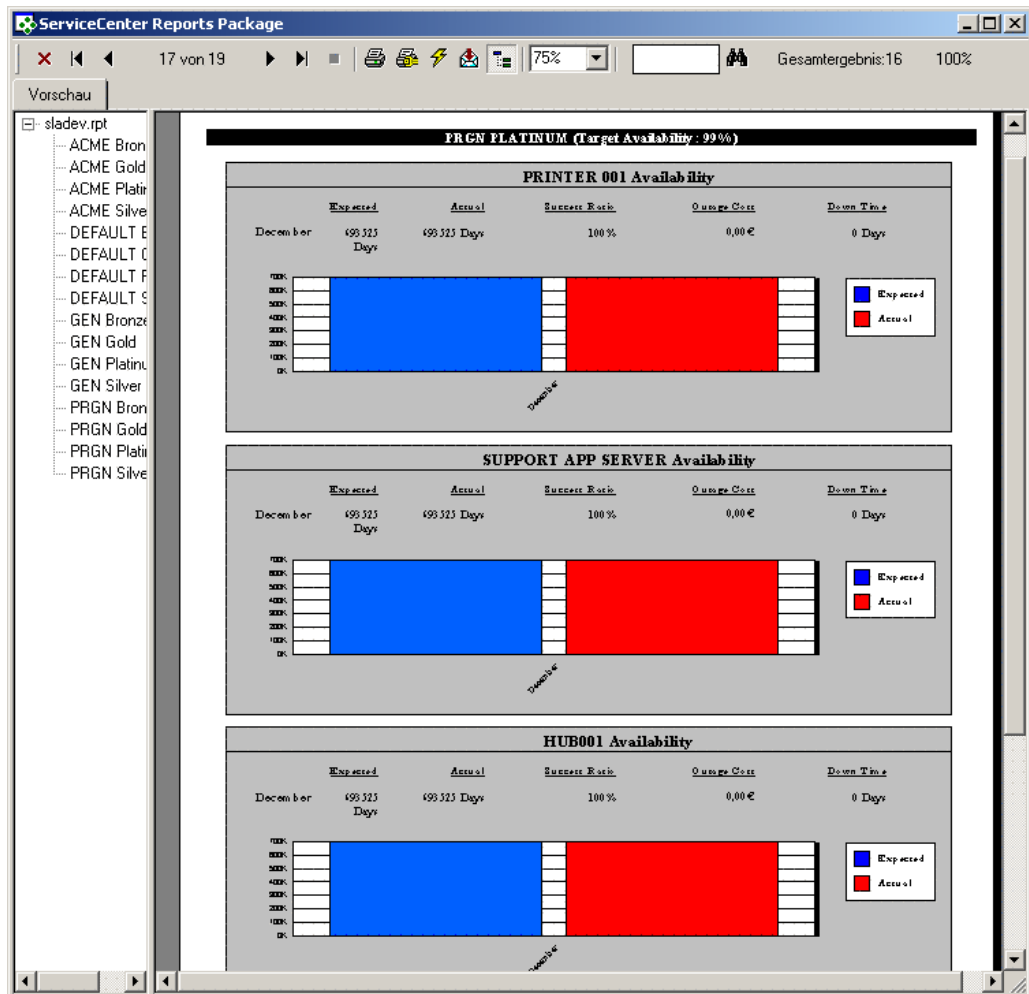


Abbildung C-4: ReportCenter-Bericht zur prozentualen Geräteverfügbarkeit

SLA-Leistung - Reaktionszeit

Im Bericht **SLA-Leistung - Reaktionszeit** wird für jeden SLA ein Soll-Ist-Vergleich der Reaktionszeit angezeigt. Die tatsächlichen Reaktionszeiten werden hierbei den im SLA garantierten Reaktionszeiten gegenübergestellt.

Um den Bericht zu drucken, müssen Sie zunächst das Jahr, für das die Daten angezeigt werden sollen, als Parameter einstellen.

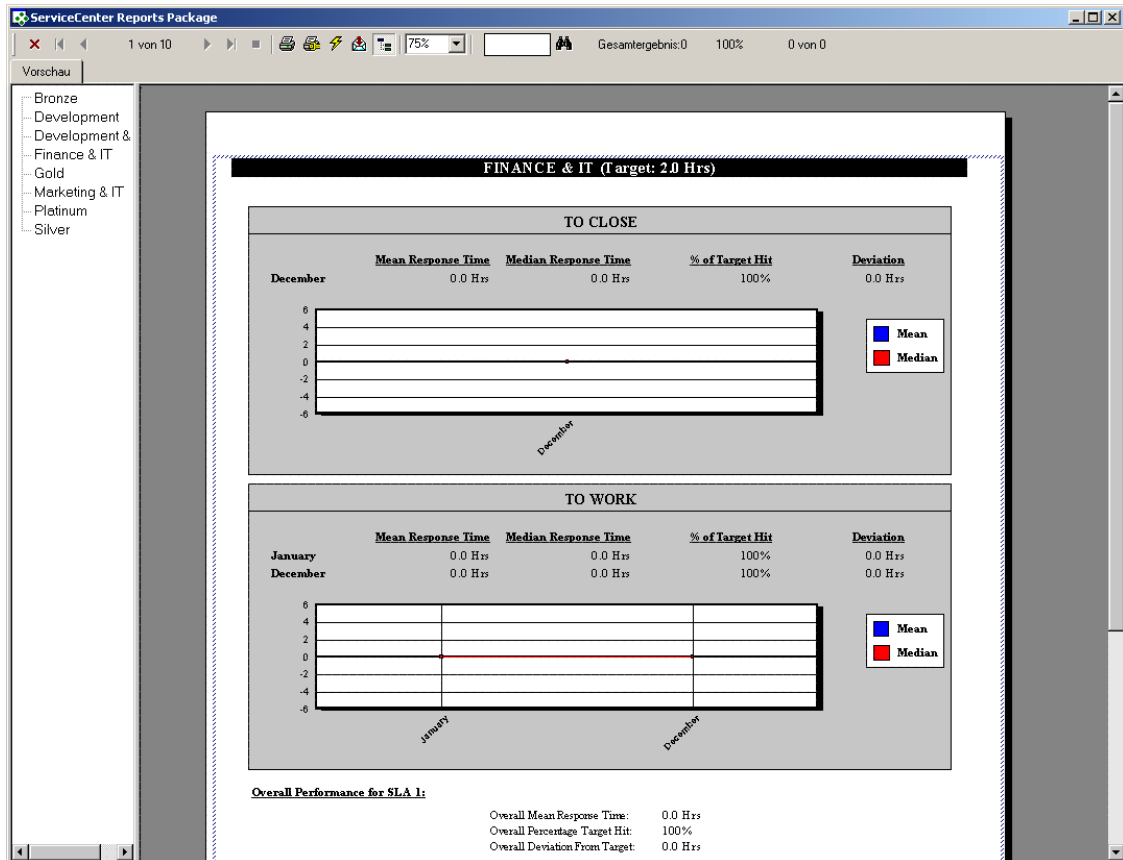


Abbildung C-5: ReportCenter-Bericht zu Reaktionszeiten

D Ereignisse

ANHANG

In diesem Anhang wird die Integration des SLM-Moduls mit den Ereignisdiensten erläutert.

Einführung

Über eine Schnittstelle zwischen dem SLM-Modul und den Ereignisdiensten können Daten zur Leistung in den Bereichen Objektverfügbarkeit und Reaktionszeiten übertragen werden. Weitere Informationen zu Ereignissen und zum Anzeigen von Ereignisdatensätzen finden Sie im *Event Services-Handbuch*.

Systemverwalter können drei neue Ereignisklassen nutzen, um (unter Einsatz von SC Automate) eine Schnittstelle zu externen Datenquellen für das SLM-Modul zu erstellen. Weitere Informationen zum Erstellen von Schnittstellen zu externen Datenquellen finden Sie in der *SC Automate-Dokumentation* für Ihr Betriebssystem.

Verfügbarkeitsereignisse

Die folgenden beiden Klassen von Ausfallereignissen wurden erstellt, um die Objektverfügbarkeit zu verfolgen:

- outagestart
- outageend

outagestart

Diese Ereignisklasse wird zu Beginn eines Objektausfalls aufgerufen. Sie weist zwei Parameter auf:

- Objektname
- Zeit des Ausfallbeginns

outageend

Diese Ereignisklasse wird aufgerufen, wenn ein Objekt nach einem Ausfall wieder verfügbar wird. Sie weist zwei Parameter auf:

- Objektname
- Zeit des Ausfallendes

Reaktionsereignis

Die folgende Ereignisklasse wurde erstellt, um Daten zu Reaktionszeiten zu verfolgen, die aus externen Datenquellen stammen:

slareponse

Mit dieser Ereignisklasse werden Daten zu Reaktionszeiten an das SLM-Modul übertragen. Sie weist fünf Parameter auf:

- Reaktionsname
- Name des anwendbaren SLAs
- Zeit des Reaktionsbeginns
- Zeit des Reaktionsendes
- Referenzschlüssel des Ereignisses, durch das die Reaktion ausgelöst wird (z. B. Nummer eines Incident-Tickets)

Index

A

Alerts

- Aktuelle Alerts 501
- AlertDef 501
- Alert-Protokoll 506
- Arbeitszeittabelle 505
- Beschreibung 499
- Change Management 421, 435
- Incident Management 127
- Protokoll 506
- Risikoberechnung 495

Alert-Stufen, Standardwerte 294

Änderungsanforderung, Änderungskategorie 409

Anfrageberichte, Beispieldaten 19

Ansichten der SLA-Leistung 318

Anspruchsüberprüfung

- Beschreibung 371
- Vertragsbestimmungs-Assistent 344
- Zugreifen 372

Arbeitszeittabelle, Alert-Zeiten 505

Arrays

- Aufgaben automatisch öffnen 441
- Vergrößern 398

Attributdatei

- Beispiele 190
- Definition 190

Auf Messwerte zugreifen 320

Aufgaben

- Definition 381
- Kategorien 413

Neu öffnen 481–482

Schließen 480

Vorlage auswählen 179

Ausdrücke, Felder automatisch füllen 181

Ausfalldaten, Neuberechnung 312

Ausfälle

Automatisch übertragen 293

Berichte 578

Verfolgen 288

Ausfallverlauf 331–333

Ausfallzeit

Geräte 120

Verfügbarkeit in Incident Management 119

Zurücksetzen 138

B

Basisursachen-Analyse

Benutzer hinzufügen 160

Inboxen 168

Konfiguration des

Umgebungsdatensatzes 156

Profile 156, 162–168

Sicherheitsdateien 157

Sicherheitsverwaltungs-Dienstprogramm

Sicherheitsdateien (Register) 157

Umgebung (Register) 158

Wissensdatenbank 170

Bearbeiten eines SLAs 310–311

Bearbeiterdatensatz

Berechtigungswörter

Change Management 388

- Incident Management 74
- Inventory Management 201–206
- Beschreibung 48
- Incident Management 73
- Beispieldaten 19
- Benachrichtigung
 - Ereignisse 518
 - Meldungen 518
- Benutzer
 - Beispieldaten 19
 - Hinzufügen
 - Basisursachen-Analyse 160
 - Incident Management 77
 - Service Management 54
 - Vorgehensweise 224
- Berechtigungswörter
 - Change Management 388, 413
 - Incident Management 74
 - Inventory Management 201–206
- Berichte
 - Änderungsverlauf 579
 - Geräteausfälle 578
 - Geräteverfügbarkeit 577
 - SLA-Leistung 580
 - SLA-Leistung - Reaktionszeit 581

C

- CenterPoint-Website 15
- Change Management
 - Alerts 397, 421, 435
 - Änderungen
 - Aktualisieren 464
 - Beispieldaten 19
 - Kategorien 409
 - Komponenten 382
 - Neu öffnen 469–471
 - Öffnen 455–464
 - Phasen schließen 465–468
 - Warteschlange 460, 475
 - Änderungs- und Aufgabenphasen
 - Aktualisieren 453
 - Auf Datensätze zugreifen 427–431
 - Beschreibung 425
 - Datensatz-Felder 432–443
 - Drucken 453
 - Erzeugen 444–453
 - Gültigkeit prüfen 451
 - Löschen 454–455
 - Änderungsanforderung
 - Kategorie 409
 - Änderungsanforderung - Erweitert (Kategorie) 409
 - Aufgaben
 - Aktualisieren 480
 - Kategorien 413
 - Neu öffnen 481–482
 - Öffnen 471–477
 - Optionen (Menü) 477
 - Phasen schließen 465–468
 - Aufgabenphase schließen 480
 - Berechtigungswort-Zugriffsablauf 388
 - Format Control 419–421
 - Genehmigungen
 - Auf Optionen zugreifen 486
 - Genehmigungen (Registerfelder) 484–486
 - Sequenz 483
 - Glossar 380–381
 - Gültigkeit nachsehen (Option) 462
 - Kategorien
 - Aktualisieren 421
 - Anwendung 409
 - Beschreibung 409
 - Drucken 425
 - Durch Kopieren erstellen 417–421
 - Löschen 422–424
 - Sicherheit 410
 - Übersicht 408
 - Zugriff kontrollieren 413
 - Menü 455
 - Phasen, Übersicht 408
 - Risiko
 - Beispiel 495
 - Berechnung 494
 - Berechnungsoption 463, 478
 - Max. Einstellung 433
 - Sicherheit
 - Benutzerprofile 394–404
 - Berechtigungswörter 388
 - Gruppen-Definitionsdatensatz 404–408
 - Umgebungsdatensatz 392–394

- Sicherheitsprozess-Workflow 387–388
- Skripte 442
- Skripts 421
- Suchformular 455, 471
- Überprüfervoraussetzungen 438
- Workflow 383
- Chargeback 344
- Contract Management
 - Anspruchsüberprüfung
 - Beschreibung 371
 - Zugreifen 372
 - Arbeit geleistet - Detail 351–354
 - Beispieldaten 19
 - Budget 358
 - Detailinformationen über Verwendung von Teilen 348
 - Konfiguration 345–347
 - Kostenbewertung
 - Arbeitszeit 368
 - Bearbeitungszeit 368
 - Kosten in Positionen einteilen 370
 - Teile 370
 - Kostengrenze 364, 367
 - Leistungsmerkmale 344
 - Serviceverträge
 - Felder 356–361
 - Repository 354
 - Serviceverträge bearbeiten 362–363
 - Serviceverträge löschen 363
 - Überlauf 374
 - Verträge
 - Allgemeine Informationen 357
 - Anhänge 361
 - Regeln 359
 - Verträge erstellen 362
 - Vertrags-Assistent 375–378
 - Währung
 - Budgetierte Währung 358
 - Definition 241–242, 348
 - Umrechnung 239–240, 348

D

Daten

- Beispiele 19
- Beispiele im System 19

- Daten zu Reaktionszeiten
 - Details zu einzelner Reaktionstyp 342
 - Einzelner SLA 339–341
 - Einzelner SLA für ein Jahr 341
 - Status aller SLAs 334–336
 - Status eines einzelnen SLAs 336–338
- Definieren
 - Profile 23
- devtype-Datei 188, 212
- Drucken von Änderungs- und Aufgabenphasen-Datensätzen 453

E

- Eingeben, Arbeitszeittabelle 505
- Ereignisdienste 68
- Ereignisse
 - Benachrichtigung 518
 - Reaktion 584
 - Risikoberechnung 495
 - Verfügbarkeit 583
- Erweiterte Suche
 - Änderungen 457, 473
 - Basisursachen-Sicherheitsprofil 166
 - Einstellung in Profildatensatz 402
 - Optionen (Menü) 407
 - SM-Sicherheitsprofil 60
- Eskalationen
 - Beschreibung 128
 - Reaktionszeiten 294
 - Verfügbarkeit 294

F

- Felder unter Verwendung von Ausdrücken füllen 181
- Flussdiagramme
 - Change Management
 - Ablehnung 525
 - Aktualisieren 523
 - Erneut öffnen 527
 - Genehmigung 524
 - Öffnen 522
 - Schließen 526
 - Zurücknehmen 528

- Incident Management
 - Aktualisieren 530
 - Öffnen 529
 - Schließen 531
- Inventory Management
 - Aktualisieren 537
 - Löschen 538
 - Öffnen 536
- Service Management
 - Aktualisieren 534
 - Incident erstellen 533
 - Schließen 535
 - Schnellöffnung 532
- Format Control
 - Change Management 419–421
 - Scheduled Maintenance 183

G

- Geleistete Arbeit 351–354
- Genehmigungen
 - Auf Optionen zugreifen 486
 - Risikoberechnung 495
 - Sequenz 483
- Geräte-datei
 - Definition 189
 - Formular 193
 - Primär- und Attributdateien 188
- Geräte-datensätze
 - Formular 193
 - Verfügbarkeit von Geräten 120
- Gerätetypen
 - Datensätze aktualisieren 222
 - Datensätze auswählen 212–213
 - Einen Datensatz löschen 222
 - Erstellen 214–221
- Gewichtungsgrade, Incident Tickets 129
- Glossar 380–381
- Gruppen-Definitionsdatensätze 404–408
- Gruppenprofile bearbeiten 36, 81
- Gültigkeit nachsehen (Option),
 - Change Management 462

I

- Inboxen
 - Basisursachen-Analyse 168
 - Change Management 460, 476
 - Speichern 113
 - Verwalten 107–113
 - Warten 62
- Incident Management
 - Ausfallzeit 119
 - Ausfallzeiten zurücksetzen 138
 - Bearbeiterdatensatz 73
 - Benutzer hinzufügen 77
 - Berechtigungswörter 74
 - Gruppenprofile bearbeiten 81
 - Inboxen
 - Speichern 113
 - Verwalten 107–113
 - Incident-Tickets
 - Beschreibung 68
 - Gewichtung 129
 - Status 127
 - Kategorien
 - Bearbeiten 103
 - Beschreibung 92
 - Hinzufügen 101–103
 - Neue Kategorien anhand eines vorhandenen Datensatzes erstellen 103–105
 - Makro-Editor 118, 169
 - Menü 72
 - Öffnen 70
 - Persönliche Profile
 - Bearbeiten 81
 - Hinzufügen 87
 - Problemübersichtsdatensätze 139
 - Profile
 - Bearbeiten 79
 - Incident Management-Profil 74
 - Sicherheitsdateien öffnen 75
 - Übersichts-Link 121
 - Umgebungsdatensatz
 - Beschreibung 73
 - Konfigurieren 123–126

- Ursachen-Codes 113
 - Verfahren 69
 - Wahrscheinliche Ursache
 - Bearbeiten von Datensätzen 114
 - Datensätze erstellen 117
 - Zugriffsrechte 82
 - Zuweisungsgruppen hinzufügen 89–92
 - Zweistufiges Abschlussverfahren
 - Ticket deaktivieren 135–136
 - Ticket lösen 133–135
 - Incident, Planungsprogramm 182
 - Incident-Tickets
 - Beispieldaten 19
 - Deaktivieren 135–136
 - Lösen 133
 - Status 127
 - Inventory Management
 - Änderungsanforderungen erzeugen 177
 - Attributdatei 190
 - Attributdateidefinition 190
 - Benutzer hinzufügen 224
 - Formulare
 - Attributformular 193
 - Geräteformular 193
 - Join-Formular 193
 - Gerätedatei 188
 - Gerätetyp-Datensätze aktualisieren 222
 - Gerätetypen
 - Datensätze auswählen 212–213
 - Einen Datensatz löschen 222
 - Hierarchie
 - Container-Verhältnis 193
 - Übergeordnetes Verhältnis 192
 - Untergeordnetes Verhältnis 192
 - ICM-Berechtigungen zum
 - Bearbeiterdatensatz hinzufügen 201–206
 - Incident-Tickets erzeugen 177
 - Inventardatensätze 226
 - Join-Datei 191
 - Neuen Gerätetyp erstellen 214–221
 - PC-Software, Felder 254
 - Primärdateien
 - device 188, 189
 - devtype 188
 - Profile
 - Benutzer 201
 - Hinzufügen 207
 - RM-Kostenvoranschläge erzeugen 177
 - Scheduled Maintenance 176
 - Service-Informationen (SLA)
 - Datensätze löschen 311
 - Zugreifen 230
 - Software-Installationsdatensätze 281
 - Verhältnis
 - Übergeordnet-Untergeordnet 196–198
 - Wartung
 - Aufgaben 176
 - Verlauf 176
 - IR-Abfrage 458, 474
- J**
- Join-Datei 191
- K**
- Kalender 302, 304, 305, 307, 334
 - Kategorie-/Prioritätszuordnung 294
 - Kategorien
 - Ändern
 - Aktualisieren 421
 - Drucken 425
 - Erzeugen 417–421
 - Löschen 422–424
 - ändern
 - Verbundene Datensätze erstellen 418
 - Änderung
 - Beschreibung 409
 - Aufgabe
 - Aktualisieren 421
 - Automatisch öffnen 440
 - Beschreibung 413
 - Drucken 425
 - Erzeugen 417–421
 - Löschen 422–424
 - Verbundene Datensätze erstellen 418
 - Bearbeiten 103
 - Berechtigungswort-Zugriff 413
 - Change Management 409
 - Definition für SLA 316
 - Hinzufügen 101–103

- Neue Kategorien anhand eines vorhandenen Datensatzes erstellen 103–105
 - Übersicht 92
 - Vordefiniert 93
 - Kostenbewertung
 - Arbeitszeit 368
 - Bearbeitungszeit 368
 - Kosten in Positionen einteilen 370
 - Teile 370
 - Kostengrenze öffnen 367
- L**
- Lastenausgleich 182–183
- M**
- Makros
 - Editor 118, 169
 - Listenformular 63
 - Meldungen, Benachrichtigungen 518
 - Modul konfigurieren
 - Felder 293
 - SLA-Konfigurationsdatensatz 292
- O**
- OLE-Container
 - SLA-Datensatz 308
 - Verträge 361
 - Optionen (Menü), Aufgaben 477
 - outageend 584
 - outagestart 584
- P**
- Peregrine Systems
 - Unternehmenszentrale 15
 - Weltweite Ansprechpartner 15
 - Persönliche Profile bearbeiten 36, 81
 - Phasen
 - Änderung und Aufgabe
 - Aktualisieren 453
 - Auf Datensätze zugreifen 427–431
 - Datensatz-Felder 432–443
 - Drucken 453
 - Erzeugen 444–453
 - Gültigkeit prüfen 451
 - Löschen 454–455
 - Definitionen 382
 - Plandatensätze, Wiederholungsintervall 182
 - Priorität, Definition für SLA 316
 - Profile
 - Basisursachen-Analyse 156
 - Bearbeiten
 - Basisursachen-Analyse 162–168
 - Incident Management 79
 - Service Management 56–61
 - Change Management 394–404
 - Definieren 23
 - Gruppe 23
 - Hinzufügen
 - ICM 207
 - Incident Management 87
 - Service Management 36–41
 - Incident Management 74
 - Inventory Management 201
 - Service Management 48, 58
 - Protokolldateien 506
- R**
- Reaktionsvereinbarungen 318
 - Reaktionszeit
 - Eskalationen 294
 - Grenzwerte 295
 - Reaktionszeiten (Register) 304
 - Risiko, Change Management
 - Beispiel 495
 - Berechnung 397, 463, 478, 494
 - Phasen 433
- S**
- Schulungsservices 16
 - Service Management
 - Bearbeiterdatensatz 48
 - Benutzer hinzufügen 54
 - Beziehungsmodelle 380
 - Gruppenprofile bearbeiten 36
 - Inboxen
 - Speichern 113
 - Verwalten 107–113
 - Warten 62
 - Makro-Liste 63
 - Menü 47
 - Persönliche Profile

- Bearbeiten 36
 - Hinzufügen 36–41
 - Profile
 - Bearbeiten 56–61
 - Beschreibung 48
 - Bestimmen 23
 - Gruppe 23
 - Privilegien und Ansichten 58
 - Profilgruppen 23
 - Sicherheitsdateien 49
 - Sicherheitsverwaltungs-Dienstprogramm
 - Sicherheitsdateien (Register) 50
 - Umgebung (Register) 50
 - Umgebungsdatensatz 49
 - Wahrscheinliche Ursache 64
 - Wissensdatenbank 65
 - Serviceverträge
 - Allgemeine Informationen 357
 - Anhänge 361
 - Bearbeiten 362–363
 - Budget 358
 - Erstellen 362
 - Felder 356–361
 - Löschen 363
 - Regeln 359
 - Repository 354
 - Währung 358
 - Sicherheit
 - CM-Kategorie 410
 - Prozessablauf in Change Management 387–388
 - Skripts
 - Change Management 421, 442
 - Risikoberechnung 495
 - SLA (Service Level Agreement) Management
 - Erstellen 299–301
 - Zugriff über Change Management 463
 - SLA Management (Service Level Agreement)
 - Bearbeiten 310–311
 - Datensätze, Felddefinitionen 301
 - OLE-Container 308
 - Zugreifen 230
 - slaresponse 584
 - Software-Installationsdatensätze 281
 - SQL-Server, Verschieben von Dateien auf 182
 - Status, Incident-Tickets 127
- T**
- Trainingsservices 16
- U**
- Übersichts-Link 121
 - Umgebungsdatensatz
 - Basisursachen-Analyse 156
 - Beschreibung 49, 73
 - Change Management 392–394
 - Incident Management 123–126
 - Ursachen-Codes 113
- V**
- Verarbeitung der Gültigkeitstabelle, Risikoberechnung 495
 - Verfügbarkeit
 - Eskalationen 294
 - Garantiert 303
 - Grenzwerte 296
 - Vereinbarungen 318
 - Verfügbarkeitsdaten
 - Ausfallverlauf eines einzelnen Geräts 331–333
 - Einzelnes Objekt 329–331
 - Objekte in einzelner SLA 326–329
 - Status aller SLAs 322
 - Status eines einzelnen SLAs 324
 - Verhältnis Übergeordnet-Untergeordnet 196–198
 - Verwendung von Teilen 348
 - Vorlagen
 - Aufgaben erstellen
 - Aus Inventory Management 178
 - Aus RM-Kostenvoranschlägen 175
 - Auswählen 179
 - Automatisierte Aufgabenerstellung 173

W

Wahrscheinliche Ursache

- Auf Datensätze zugreifen 64
- Bearbeiten von Datensätzen 114
- Datensätze erstellen 117
- Ursachencode-Feld 113

Währung

- Definition 241–242, 348
- Umrechnung 239–240, 348

Wissensdatenbank 65, 170

Workflow, Change Management 383

Z

Zuweisungsgruppen 89

Zweistufiges Abschlussverfahren

- Ticket deaktivieren 135–136
- Ticket lösen 133–135

