

HP OpenView Service Desk 4.0

Benutzerhandbuch

Erste Auflage



Teilenummer: (nicht zutreffend)

August 2001

Rechtliche Hinweise

Hewlett-Packard schließt alle Gewährleistungen hinsichtlich dieses Handbuchs aus, einschließlich (nicht jedoch begrenzt auf) implizierte Gewährleistungen hinsichtlich Qualität, Leistung und Mängelgewähr jedweder Art. Hewlett-Packard haftet nicht für direkte, indirekte, besondere, zufällige oder mittelbare Schäden, die sich aus der Bereitstellung, der Funktionalität und dem Einsatz dieses Materials ergeben.

Hinweis auf eingeschränkte Rechte. Die Verwendung, Vervielfältigung oder Offenbarung durch die Regierung der Vereinigten Staaten unterliegt den Einschränkungen in DFARS 252.227-7013 (c)(1)(ii) der Klausel „Rights in Technical Data and Computer Software“.

Hewlett-Packard Company
3000 Hanover Street
Palo Alto, CA 94304, USA

Die Rechte für Ministerien und Behörden der US-Regierung (mit Ausnahme des US-Verteidigungsministeriums) unterliegen den Bestimmungen in FAR 52.227-19 (c)(1,2).

Copyright-Hinweis. © Copyright 2001 Hewlett-Packard Company

Die Benennung dieser Software (und der zugehörigen Handbücher) wurde aus rein kommerziellen Gründen gewählt und sagt nichts über den Grad der Originalität einer Version der Software in Bezug auf eine andere Version aus. Der Umfang und die Dauer des urheberrechtlichen Schutzes ist in jedem Fall vollkommen unabhängig von dieser Benennung.

Warenzeichen

Adobe® und Acrobat® sind Warenzeichen von Adobe Systems Incorporated.

Java™ ist ein Warenzeichen von Sun Microsystems, Inc., in den USA.

Microsoft® ist ein eingetragenes Warenzeichen der Microsoft Corporation in den USA.

Netscape, Netscape Commerce Server, Netscape Communications, Netscape Communications Server, das „N“-Logo, Netscape Navigator, das „Netscape Navigator Included“-Logo und Netscape Proxy Server sind

Warenzeichen der Netscape Communications Corporation in den USA.

Windows NT® ist ein eingetragenes Warenzeichen der Microsoft Corporation in den USA.

Windows® und MS Windows® sind eingetragene Warenzeichen der Microsoft Corporation in den USA.

1. Einführung in Service Desk

Was ist Service Desk?	26
Starten von Service Desk	27
Navigieren in Service Desk	29
Die Service Desk-Konsole.	29
Funktionsweise von Service Desk.	35
Funktionelle Struktur von Service Desk.	35
Schwerpunkt auf Bereitstellung von Lösungen.	35
Technische Struktur von Service Desk	36
Gewährleistung einer hohen Anwendungsqualität.	36
Gewährleistung einer hohen Nutzungsflexibilität	36
Gewährleistung einer hohen Arbeitsgeschwindigkeit.	37

2. Service Desk-Konzepte und -Begriffe

Allgemeine Konzepte	40
ITIL	40
Verwendung von ITIL durch Service Desk.	42
Verstehen der Service Desk-Prozesse	42
Helpdesk-Funktion.	44
Service Desk-Funktionen	45
Benutzer	45
Kunden	46
Kontaktpersonen	46
Spezialisten.	47
Organisationen	48
Konfigurations-Manager	48
Änderungs-Manager.	48
Problem-Manager	49
Service-Level-Manager.	49
Personen- und Organisations-Manager.	50
System- und Anwendungsadministratoren.	51
Szenario: Verwalten eines Helpdesks	52

Inhalt

3. Service Desk-Funktionen

Szenario: Ein Kundenprofil	54
Richtlinien und Tools – sofort einsatzbereit	55
Beschleunigung der Implementierung bewährter Praktiken (Best Practices) mithilfe von Vorlagen	60
Die Funktion „Genehmigung“	63
Genehmigungsformulare	64
Genehmigungsfunktionen	68
Die Erweiterung ServicePages	70
Zugriff auf die ServicePages	70
Genehmigung über das Web	71

4. Grundlegende Aufgaben

Anzeigen von Informationen	74
Verwenden von Tabellensichten	74
Verwenden von Diagrammsichten	75
Verwenden von Explorer-Ansichten	77
Verwenden von Kartensichten	78
Verwenden von Baumansichten	79
Verwenden von Projektsichten	79
Verwenden des Menüs „Aktionen“	81
Verwenden des Befehls „Erweiterte Suche“	83

5. Aufgaben des Kunden

Szenario: Registrieren eines Servicecalls	86
Welche Lösungsmöglichkeiten gibt es?	86
Verwalten von Servicecalls	87
Registrieren von Servicecalls	87
Verwenden der ServicePages (SP)	87

6. Aufgaben des Helpdesk-Personals

Szenario: Eingriff eines Helpdesk-Mitarbeiters	90
Übersicht über die Aufgaben des Helpdesk-Mitarbeiters	91
Verwalten von Servicecalls	93

Registrieren von Servicecalls	93
Registrieren von Servicecalls mit einer Prüfliste	95
Anzeigen von Servicecalls	95
Aktualisieren von Servicecalls	96
Erstellen von Unterauftrags-Servicecalls	96
Schließen von Servicecalls	96
Ermitteln der zugehörigen Service Desk-Funktionen	100
Verknüpfen von Service Desk-Prozessen	102
 7. Aufgaben des Konfigurations-Managers	
Verwalten von Konfigurations-Komponenten	106
Kategorisieren von Konfigurations-Komponenten	107
Registrierung von Konfigurations-Komponenten	109
Registrierung von KKs mithilfe des Formulars „Konfigurations-Komponente“	109
Registrierung von KKs mithilfe des Assistenten zur KK-Erstellung	111
Anzeigen von Konfigurations-Komponenten	112
Aktualisieren von Konfigurations-Komponenten	113
Löschen von Konfigurations-Komponenten	114
Verknüpfen von Konfigurations-Komponenten	115
Ermitteln der zugehörigen Service Desk-Funktionen	116
 8. Aufgaben der Spezialisten	
Verwalten der Aktionen der Spezialisten	120
Akzeptieren von Servicecalls	120
Anzeigen von Servicecalls	122
Aktualisieren von Servicecalls	123
Schließen von Servicecalls	123
Erstellen von Unterauftrags-Servicecalls	123
Szenario: Erstellen eines Unterauftrags-Servicecalls, bei dem ein Operations-Managementservice-Provider mit der Problemlösung beauftragt wird	124
Szenario: Erstellen eines Unterauftrags-Servicecalls, der sich an einen Geschäftsservice-Provider wendet	124

Inhalt

Verknüpfen von Service Desk-Prozessen	126
Ermitteln der zugehörigen Service Desk-Funktionen	128
 9. Aufgaben des Änderungs-Managers	
Szenario: Ein Kundenprofil	131
Verwalten von Änderungen	132
Genehmigung von Änderungen	133
Anzeigen von Änderungen	133
Aktualisieren von Änderungen	133
Schließen von Änderungsanforderungen	134
Ausfallplanung	137
Berechnung des optimalen Zeitraums	139
Aktualisierung der CMDB entsprechend den Arbeitsaufträgen	140
KK-Auswahl	140
Attributfestlegung für einfache Attribute	140
Festlegen des Änderungs-Managers	142
Überprüfen, ob sich die KK in einem anderen Arbeitsauftrag befindet	142
Ermitteln der zugehörigen Service Desk-Funktionen	143
 10. Aufgaben des Problem-Managers	
Verwalten der Aufgaben des Problem-Managers	146
Registrieren von Problemen	147
Verknüpfen von Service Desk-Prozessen	149
Ermitteln der zugehörigen Service Desk-Funktionen	151
 11. Aufgaben des Service-Level-Managers	
Einrichten von Servicestrukturen	154
Servicetypen	154
Geschäftsservices	155
Operations-Managementservices	155
Untermauernde Services	155
Servicebeziehungen	156
Übergeordneter/Untergeordneter-Beziehungen	156
Verwendender/Verwendet-Beziehungen	156

Verwaltender/Verwalteter-Beziehung	157
Unterstützender/Unterstützter-Beziehung	157
Untermauerer/Untermauert-Beziehungen	157
Gültige strukturelle Beziehungen für Services und KKs.	157
Szenario: Einrichten einer Servicestruktur	158
Automatisches Abrufen von Service-Levels für Incidents	162
Incidents mit einer Beziehung zu einem Service.	164
Incidents mit einer Beziehung zu einer Konfigurations- Komponente	164
Sollen Operations-Management- und untermauernde Services in die Servicestruktur aufgenommen werden?	165
Erstellen effektiver Service-Level-Agreements	166
Definieren der Stundenanzahl in Service-Level-Agreements	168
Entwickeln von Service-Level-Agreements	169
SLA-Elemente	170
Testen von Service-Level-Agreements und Helpdesk- Richtlinien.	171
Ermitteln der zugehörigen Service Desk-Funktionen	173
 12. Aufgaben des Personen- und Organisations-Managers	
Verwaltung von Personen und Organisationen	176
Kategorisieren von Personen- und Organisationseinträgen	177
Registrieren von Personen und Organisationen	178
Erstellen von Personeneinträgen	178
Erstellen von Organisationseinträgen	180
Erstellen von Arbeitsgruppeneinträgen.	180
 13. Aufgaben des Service Desk-Administrators	
Ausführen von Administratöraufgaben	184
Erstellen von Vorlagen und Aktionen.	186
Erstellen von Berichten mit Programmen von anderen Herstellern	187
Überblick über die Erstellung von Berichten	187
Szenario: Ein Kundenprofil.	189

Abbildung 1-1. Datenbankverbindungs-Assistent von Service Desk	27
Abbildung 1-2. Service Desk-Dialogfeld „Anmelden“	28
Abbildung 1-3. Die Service Desk-Konsole	29
Abbildung 1-4. Die Titelleiste	30
Abbildung 1-5. Die Symbolleisten	30
Abbildung 1-6. Die Shortcut Leiste	31
Abbildung 1-7. Datensicht	32
Abbildung 1-8. Datensicht im Anzeigeformat „Baumansicht“	33
Abbildung 1-9. Datensicht, in der die Incidents nach Termin geordnet sind	34
Abbildung 3-1. Die Administrator Konsole	57
Abbildung 3-2. Beispielvorlage	61
Abbildung 3-3. Genehmigungsprozess	64
Abbildung 3-4. Genehmigungsformular	66
Abbildung 3-5. ServicePages Prozess	71
Abbildung 4-1. Servicecalls: Tabellensicht	75
Abbildung 4-2. Servicecalls: Diagrammsicht	77
Abbildung 4-3. Fenster in der Explorer-Ansicht	78
Abbildung 4-4. Kartensicht: Personal	78
Abbildung 4-5. Baumansicht: Organisationsstruktur	79
Abbildung 4-6. Projektsicht: Arbeitsaufträge in einem Änderungsobjekt	80
Abbildung 4-7. Servicecallsicht: Menü „Aktionen“	82
Abbildung 4-8. Servicecallsicht: Dialogfeld „Erweiterte Suche“	83
Abbildung 6-1. Konsolensicht für die Kontaktperson	92
Abbildung 6-2. Neuer Servicecall	94
Abbildung 6-3. Löschen eines Servicecalls	98
Abbildung 6-4. Schließen eines Servicecalls	99
Abbildung 6-5. Servicecallverknüpfung	103

Abbildungen

Abbildung 7-1. CMDB-Konsole	107
Abbildung 7-2. Formular „Konfigurations-Komponente“	110
Abbildung 8-1. Registerkarte „Verknüpfung“ im Fenster „Servicecall“	127
Abbildung 9-1. Vorlage „Neue Änderung“	132
Abbildung 9-2. Löschen einer Änderungsanforderung	135
Abbildung 9-3. Änderungsanforderung: Schließung wegen Doppeleintrag.	136
Abbildung 9-4. Vorschlag für einen geplanten Ausfall	138
Abbildung 10-1. Problem-Manager Konsole.	146
Abbildung 10-2. Problem: Neue Anfrage	148
Abbildung 10-3. Problemanfrage: Verknüpfungen mit Servicecalls.	150
Abbildung 11-1. Zusammensetzung der Geschäftsservices.	159
Abbildung 11-2. Beziehungen der Services	159
Abbildung 11-3. Beziehungen der Konfigurations- Komponenten.	160
Abbildung 11-4. Beziehungen zwischen Operations- Management- und untermauernden Services	160
Abbildung 11-5. Komplette Servicestruktur	161
Abbildung 11-6. Automatisches Einfügen von Service-Levels in Incidents.	163
Abbildung 11-7. Service-Level-Agreement	167
Abbildung 11-8. Servicezeiten.	168
Abbildung 12-1. Gruppe „Organisation“	176
Abbildung 12-2. Neuer Personeneintrag	179
Abbildung 12-3. Neuer Organisationseintrag	180
Abbildung 12-4. Neue Arbeitsgruppe	181
Abbildung 13-1. Berichterstellung	188

Vorwort

Dieses Handbuch gibt Ihnen eine Einführung in die Grundbegriffe und -konzepte von HP OpenView Service Desk. Anhand von Szenarios werden verschiedene Implementierungsbeispiele beschrieben. Das Produkt wird im gesamten Handbuch Service Desk genannt.

Dieses Handbuch enthält keine ausführlichen Anweisungen zur Durchführung spezifischer Aufgaben in Service Desk. Ausführliche Informationen finden Sie in der Onlinehilfe bzw. in den anderen Service Desk-Handbüchern. Einen Überblick über die für Service Desk erhältliche Dokumentation finden Sie in „Weiterführende Literatur“ auf Seite 16.

Dieses Handbuch richtet sich an Leser, die einen allgemeinen Überblick über die Begriffe und Konzepte im Zusammenhang mit Service Desk benötigen. Dabei wird davon ausgegangen, dass der Leser über Grundkenntnisse auf den Gebieten Computersysteme, IT-Operationen, Netzwerke und Anwendungen verfügt.

Das Handbuch ist wie folgt gegliedert:

- Kapitel 1, „Einführung in Service Desk“, auf Seite 25 beschreibt das Aussehen von HP OpenView Service Desk. Außerdem finden Sie hier einen Überblick über den funktionalen und technischen Aufbau von Service Desk.
- Kapitel 2, „Service Desk-Konzepte und -Begriffe“, auf Seite 39 beschreibt die Begriffe und Konzepte im Zusammenhang mit Service Desk.
- Kapitel 3, „Service Desk-Funktionen“, auf Seite 53 beschreibt die in Service Desk verfügbaren wichtigsten Funktionen.
- Kapitel 4, „Grundlegende Aufgaben“, auf Seite 73 beschreibt grundlegende Aufgaben für Ihr IT-Infrastrukturpersonal.
- Kapitel 5, „Aufgaben des Kunden“, auf Seite 85 beschreibt die Funktion des Benutzers in Service Desk und die mit dieser Funktion zusammenhängenden Aufgaben.
- Kapitel 6, „Aufgaben des Helpdesk-Personals“, auf Seite 89 beschreibt die Funktion der Kontaktperson in Service Desk und die mit dieser Funktion zusammenhängenden Aufgaben.

- Kapitel 7, „Aufgaben des Konfigurations-Managers“, auf Seite 105 beschreibt die Funktion des Konfigurationsmanagers in Service Desk und die mit dieser Funktion zusammenhängenden Aufgaben.
- Kapitel 8, „Aufgaben der Spezialisten“, auf Seite 119 beschreibt die Funktion des Spezialisten in Service Desk und die mit dieser Funktion zusammenhängenden Aufgaben.
- Kapitel 9, „Aufgaben des Änderungs-Managers“, auf Seite 129 beschreibt die Funktion des Änderungsmanagers in Service Desk und die mit dieser Funktion zusammenhängenden Aufgaben.
- Kapitel 10, „Aufgaben des Problem-Managers“, auf Seite 145 beschreibt die Funktion des Problemmanagers in Service Desk und die mit dieser Funktion zusammenhängenden Aufgaben.
- Kapitel 11, „Aufgaben des Service-Level-Managers“, auf Seite 153 enthält Tipps und Hinweise zur Festlegung von Service-Levels für die Funktion des Service-Level-Managers.
- Kapitel 12, „Aufgaben des Personen- und Organisations-Managers“, auf Seite 175 beschreibt die Funktion des Personen- und Organisationsmanagers und die mit dieser Funktion zusammenhängenden Aufgaben.
- Kapitel 13, „Aufgaben des Service Desk-Administrators“, auf Seite 183 beschreibt die Funktion des Anwendungs- und des Systemadministrators in Service Desk und die mit dieser Funktion zusammenhängenden Aufgaben.

Liste der Überarbeitungen

Wenn zusammen mit einer Software-Version eine Ausgabe eines Handbuchs herausgegeben wird, wurde dieses überarbeitet und geprüft und kann daher zum Zeitpunkt der Veröffentlichung als fehlerfrei angesehen werden. Aufgrund von Fehlern in der Software oder Dokumentation, die zum Zeitpunkt der Veröffentlichung nicht bekannt waren, kann sich u. U. die Veröffentlichung eines Service Pack erforderlich machen, das eine überarbeitete Dokumentation enthält. Überarbeitete Dokumentationen können auch im Internet veröffentlicht werden. Unter welcher URL Sie diese finden, erfahren Sie im Abschnitt "Wir freuen uns über Ihre Kommentare!" dieses Vorworts.

Geänderter Text wird in einer solchen überarbeiteten Ausgabe durch einen senkrechten Strich im linken Randbereich gekennzeichnet. Diese Kennzeichnung von geändertem Text erscheint nur an den Stellen, die seit der jeweils vorherigen Ausgabe bzw. überarbeiteten Ausgabe geändert oder eingefügt wurden.

Wird eine überarbeitete Ausgabe dieses Dokuments veröffentlicht, verlieren alle vorherigen Ausgaben des Dokuments ihre Gültigkeit.

Tabelle 1 **Liste der Überarbeitungen**

Ausgabe und Revisionsnummer	Datum der Veröffentlichung	Produktversion
Erste Auflage	August 2001	Service Desk 4.0

Weiterführende Literatur

In diesem Abschnitt werden Dokumente aufgeführt, die die in diesem Handbuch aufgeführten Informationen ergänzen. Hier finden Sie einen Überblick über die Service Desk-Dokumentation sowie eine Liste von anderen Dokumenten, die bei der Nutzung dieses Handbuchs als Nachschlagewerk dienen können.

Die Service Desk-Dokumentation

Service Desk umfasst mehrere Handbücher und Onlinehilfdateien, die zum einen als Hilfestellung für den Einsatz von Service Desk dienen und zum anderen eine Erläuterung der Grundlagen bieten. In diesem Abschnitt werden die verfügbaren Informationen und deren Position beschrieben.

HINWEIS

In diesem Abschnitt werden die Veröffentlichungen aufgeführt, die Service Desk 4.0 beiliegen. Zukünftige Service Packs können aktualisierte Fassungen von Veröffentlichungen und zusätzliche Veröffentlichungen enthalten. Eine Übersicht über die in Service Packs enthaltenen Dokumente können Sie der Readme-Datei des jeweiligen Service Packs entnehmen. Die Service Packs und die jeweils aktuellen Versionen von Veröffentlichungen stehen im Internet. Die entsprechenden Adressen finden Sie im Abschnitt "Wir freuen uns über Ihre Kommentare!" des Vorworts.

-
- Die Datei `Readme.htm` auf der Service Desk-CD enthält Informationen zu den ersten Schritten mit Service Desk. Hier finden Sie außerdem neueste Informationen, die sich nach der Drucklegung der anderen Dokumentation ergaben.
 - Die *HP OpenView Service Desk: Hinweise zur Version* enthalten eine Beschreibung der Funktionen von Service Desk. Darüber hinaus finden Sie hier Informationen als Hilfestellung zu den folgenden Themen:
 - Vergleich der Funktionen in der aktuellen Software-Version mit den Funktionen in früheren Versionen
 - Beheben von bekannten Problemen

Die Hinweise zur Version liegen als PDF-Datei auf der HP OpenView

Service Desk 4.0-CD vor. Der Dateiname lautet `Release_Notes.pdf`.

- Das *HP OpenView Service Desk: Benutzerhandbuch* gibt Ihnen eine Einführung in die Grundbegriffe und -konzepte von Service Desk. Sie erhalten einen Überblick darüber, was Sie mit Service Desk tun können, und es werden typische Aufgaben der unterschiedlichen Kategorien von Service Desk-Benutzern erläutert. Anhand von Beispielszenarios wird erklärt, wie die beschriebenen Funktionen implementiert werden können.

Das Benutzerhandbuch liegt als PDF-Datei auf der HP OpenView Service Desk 4.0-CD vor. Der Dateiname lautet `User's_Guide.pdf`.

- Anhand der Informationen in *HP OpenView Service Desk: Liste der unterstützten Plattformen* können Sie die Softwareanforderungen ermitteln. Hier werden die Softwareversionen aufgelistet, die von Hewlett-Packard für Service Desk 4.0 unterstützt werden.

Das Liste der unterstützten Plattformen liegt als PDF-Datei auf der HP OpenView Service Desk 4.0-CD vor. Der Dateiname lautet `Supported_Platforms_List.pdf`.

- Im *HP OpenView Service Desk: Installationshandbuch* werden alle Aspekte bei der Installation von Service Desk behandelt.

Das Installationshandbuch liegt als PDF-Datei auf der HP OpenView Service Desk 4.0-CD vor. Der Dateiname lautet `Installation_Guide.pdf`.

- Das Handbuch *HP OpenView Service Desk: Administrator's Guide* enthält Informationen, die Administratoren helfen, den Service Desk-Anwendungsserver für die Verwendung durch die Clients einzurichten und zu warten.

Das Administrator's Guide liegt als PDF-Datei auf der HP OpenView Service Desk 4.0-CD vor. Der Dateiname lautet `Administrator's_Guide.pdf`.

- Im *HP OpenView Service Desk: Data Exchange Administrator's Guide* finden Sie eine Erläuterung der Grundlagen für den Datenaustausch, außerdem schrittweise Anleitungen zum Exportieren von Daten aus externen Anwendungen und dem Importieren dieser Daten in Service Desk. Der Datenaustausch umfasst den Import sowohl von einzelnen Serviceereignissen als auch von umfangreichen Datenpaketen.

Das Data Exchange Administrator's Guide liegt als PDF-Datei auf der HP OpenView Service Desk 4.0-CD vor. Der Dateiname lautet

Data_Exchange.pdf.

- Das Handbuch *HP OpenView Service Desk: VantagePoint Operation Integration Administrator's Guide* erläutert die Integration zwischen Service Desk und VantagePoint für Windows und UNIX®. Dieses Handbuch beschäftigt sich mit der Installation und Konfiguration der Integration und beschreibt die verschiedenen Aufgaben, die mit der Integration verfügbar sind.

Das VantagePoint Operation Integration Administrator's Guide liegt als PDF-Datei auf der HP OpenView Service Desk 4.0-CD vor. Der Dateiname lautet VPO_Integration_AG.pdf.

- Das Handbuch *HP OpenView Service Desk: Migration Guide* bietet eine detaillierte Übersicht zur Migration von ITSM 5.7 auf Service Desk 4.0 (mit Analyse der Unterschiede zwischen diesen Anwendungen). Mit den ausführlichen Anweisungen in diesem Handbuch werden Sie durch die Installation, Konfiguration und andere Aufgaben im Rahmen der Migration geführt.

Das Migrations-Handbuch liegt als PDF-Datei auf der HP OpenView Service Desk 4.0-CD vor. Der Dateiname lautet Migration_Guide.pdf.

- Mithilfe der Informationen im *HP OpenView Service Desk: API Programmer's Guide* können Sie Integrationen mit Service Desk erstellen. In diesem Handbuch wird die API-Struktur beschrieben, außerdem einige Grundfunktionen mit Beispielen für die Nutzung der API (Application Programming Interface, Programmierschnittstelle) von Service Desk. Mit der API wird die HP OpenView Service Desk-Umgebung erweitert; hiermit wird der unabhängige Programmierzugriff auf datenbezogene Funktionen in der Service Desk-Anwendungsserverumgebung ermöglicht.

Das API-Handbuch liegt als PDF-Datei auf der HP OpenView Service Desk 4.0-CD vor. Der Dateiname lautet API_pg.pdf.

- Das Handbuch *HP OpenView Service Desk: Web API Programmer's Guide* enthält Informationen zur Erstellung benutzerdefinierter Integrationen mit Service Desk unter Verwendung der Service Desk-Web-API. Diese API ist besonders für die Entwicklung von Webanwendungen geeignet.

Das Web API Programmer's Guide liegt als PDF-Datei auf der HP OpenView Service Desk 4.0-CD vor. Der Dateiname lautet Web_API_pg.pdf.

- Das *HP OpenView Service Desk: Data Dictionary* enthält nützliche Informationen zur Struktur der Anwendung.

Das Data Dictionary liegt als HTML-Datei auf der HP OpenView Service Desk 4.0-CD vor. Der Dateiname lautet `Data_Dictionary.htm`.

- Die *HP OpenView Service Desk 4.0 Computer Based Training*-CD-ROM (CBT) soll Ihnen beim Kennenlernen der Funktionen von HP OpenView Service Desk 4.0 aus der Sicht des Benutzers und aus der Sicht des Systemadministrators helfen. Sie erklärt anhand von Demonstrationsvideos und begleitendem Textmaterial die Ausführung einer Reihe von Aufgaben in der Anwendung. Auf der CBT-CD-ROM werden darüber hinaus die Grundbegriffe und -konzepte von Service Desk erläutert.

Die *HP OpenView Service Desk 4.0 Computer Based Training*-CD-ROM (CBT) wird automatisch zusammen mit der Service Desk-Software geliefert. Sie wird kurz nach der Veröffentlichung der Service Desk-Software verfügbar sein.

- Die Onlinehilfe umfasst ein ausführliches Informationssystem mit den folgenden Bestandteilen:
 - Erläuterungen zu Verfahren (für Anfänger und Fortgeschrittene)
 - Hintergrundinformationen und Übersichten zu den Grundlagen und der Struktur von Service Desk
 - Fehlermeldungen, die beim Einsatz von Service Desk auftreten können, sowie Informationen zur Behebung dieser Fehler
 - „Hilfe zur Hilfe“ (Erläuterungen zur Nutzung der Onlinehilfe)

Die Onlinehilfe wird automatisch als Bestandteil der Service Desk-Anwendung installiert und kann aus Service Desk heraus aufgerufen werden. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt „Verwenden der Onlinehilfe“.

Anzeigen von PDF-Dateien



Zur Anzeige und zum Ausdrucken der PDF-Dateien verwenden Sie Adobe® Acrobat® Reader. Diese Software befindet sich auf der HP OpenView Service Desk 4.0-CD. Anweisungen zur Installation finden Sie in der Datei `readme.htm` auf der CD.

Die neueste Version von Adobe Acrobat Reader kann außerdem kostenlos von der Adobe-Website unter <http://www.adobe.com>

heruntergeladen werden.

Verwenden der Onlinehilfe

Mit den folgenden Verfahren können Sie die Hilfe aus Service Desk heraus aufrufen:

- Um Hilfeinformationen zum aktuellen Fenster oder Dialogfeld abzurufen, führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
 - Drücken Sie **F1**.
 - Klicken Sie auf das Hilfe-Symbol  in der Symbolleiste.
 - Wählen Sie den Befehl **Hilfe** im Menü **Hilfe**.
 - Klicken Sie auf die Hilfe-Schaltfläche  in einem Dialogfeld.
- Wenn Sie mithilfe des Inhaltsverzeichnisses bzw. des Index des Hilfesystems nach Hilfe zu einem bestimmten Thema suchen, wählen Sie **Inhaltsverzeichnis** und **Index** im Menü **Hilfe**.


Wenn die Hilfeanzeige geöffnet ist, können Sie Hilfeinformationen zum Hilfesystem selbst mit der Schaltfläche **Hilfe** in der Symbolleiste abrufen:





Service Desk enthält außerdem QuickInfos und eine Direkthilfe für verschiedene Bildelemente (z.B. Schaltflächen, Felder oder Menüs).

Eine *QuickInfo* besteht aus einer kurzen Beschreibung eines Bildelements. Zur Anzeige einer QuickInfo verweilen Sie mit der Maus über dem gewünschten Bildelement. Die QuickInfo wird neben dem Mauszeiger angezeigt.

In der *Direkthilfe* wird kurz erläutert, wie ein Bildelement genutzt werden kann. Die Direkthilfe ist in der Regel ausführlicher als die QuickInfo. Zum Aufrufen der Direkthilfe ist wie folgt vorzugehen:

1. Aktivieren Sie den Direkthilfe-Mauszeiger. Führen Sie hierzu einen der folgenden Schritte aus:
 - Drücken Sie **UMSCHALT+F1**.
 - Klicken Sie auf das Direkthilfe-Symbol  in der Symbolleiste.

- Wählen Sie den Befehl *Direkthilfe*. im Menü *Hilfe*.
- In einem Dialogfeld klicken Sie auf das Fragezeichen  in der Titelleiste.

Der Mauszeiger nimmt die Form eines *Direkthilfe-Mauszeigers*  an.

2. Klicken Sie auf das gewünschte Bildelement. Die *Direkthilfe* wird in einem *Popup-Fenster* angezeigt.

Zum Schließen des *Popup-Fensters* für die *Direkthilfe* klicken Sie auf eine beliebige Stelle auf dem Bildschirm, oder drücken Sie eine beliebige Taste.

Sonstige Dokumente

Neben der aufgeführten *Service Desk-Dokumentation* können die folgenden Dokumente bei der Nutzung dieses Handbuchs als *Nachschlagewerke* dienen:

ITIL-Online-Glossar unter www.itil.co.uk/glossary.htm

Typografische Konventionen

In der nachstehenden Tabelle werden die in diesem Handbuch verwendeten typografischen Konventionen aufgeführt.

Schriftart	Bedeutung	Beispiel
<i>Kursiv</i>	Verweise auf Handbuchtitel Hervorgehobener Text	Siehe auch <i>HP OpenView Service Desk: Installationshandbuch</i> . Der Systembenutzer <i>darf nicht gelöscht werden</i> .
Fett	Erstes Auftreten eines Begriffs, der im Glossar erläutert wird.	Der Servicecall ist die Grundlage für die Ereignisregistrierung.
Courier	Menünamen Menübefehle Namen von Schaltflächen Dateinamen Ausgabe des Computers, beispielsweise Befehlszeilen oder Programmcode.	Zur Anpassung der Datensicht verwenden Sie die Befehle im Menü Anzeigen. Wählen Sie den Befehl Speichern im Menü. Klicken Sie auf Hinzufügen. Das Dialogfeld „Servicecall hinzufügen“ wird geöffnet. Um die Installation zu starten, doppelklicken Sie auf setup.htm. Wenn der folgende Text angezeigt wird: C:\>dir a: Das Gerät ist nicht bereit. überprüfen Sie, ob der Datenträger in das entsprechende Laufwerk eingelegt wurde.
Courier, fett	Benutzereingabe: Text, der in ein Feld oder in eine Befehlszeile einzugeben ist.	Muss der Servicecall innerhalb von 30 Minuten bearbeitet werden, geben Sie den Wert 30 ein.

Schriftart	Bedeutung	Beispiel
<i>Courier, kursiv</i>	Platzhaltertext: Text, der durch einen für die vorliegende Situation geeigneten Text zu ersetzen ist.	Wechseln Sie zum Ordner <i>x:\Setup</i> ; <i>x</i> bezeichnet hierbei das CD-ROM-Laufwerk.
Helvetica, fett	Tasten auf der Tastatur Ein Plus (+) bedeutet: Drücken Sie die erste Taste (im Beispiel die Taste Strg), halten Sie die Taste gedrückt und drücken Sie dann die zweite Taste (im Beispiel F1).	Drücken Sie Strg+F1 .

Wir freuen uns über Ihre Kommentare!

Ihre Kommentare und Vorschläge helfen uns, Ihre Anforderungen zu erkennen und diese Anforderungen zu erfüllen. Bitte teilen Sie uns Ihre Meinung zu diesem Handbuch mit, weisen Sie uns auf Probleme hin und schlagen Sie Verbesserungen vor. Teilen Sie uns Ihre Kommentare über die Website zur HP OpenView-Dokumentation mit:

http://ovweb.external.hp.com/lpe/comm_serv

Beim Auftreten von Fehlern, die den ordnungsgemäßen Einsatz des Produkts beeinträchtigen, wenden Sie sich an das HP Response Center oder Ihren zuständigen Support-Mitarbeiter.

Die neuesten Versionen der OpenView-Produkthandbücher (einschließlich der Handbücher zu Service Desk) stehen auf der Website der HP OpenView-Handbücher zur Verfügung:

http://ovweb.external.hp.com/lpe/doc_serv

Software-Patches und aktualisierte Dokumentationsunterlagen nach der Veröffentlichung einer neuen Version werden in der Website der HP OpenView-Software-Patches bereitgestellt:

<http://support.openview.hp.com/cpe/patches>

1 Einführung in Service Desk

Dieses Kapitel enthält einen allgemeinen Überblick über Service Desk. Außerdem wird die technische und funktionelle Struktur beschrieben und Sie erfahren, wie Sie in Service Desk navigieren können.

Was ist Service Desk?

Mit HP OpenView Service Desk lassen sich IT-Infrastrukturmanagementprozesse automatisieren und so die Qualität und die Bereitstellung geschäftskritischer IT-Services steuern. Die unterstützten IT-Managementprozesse können auf der Basis vereinbarter Service-Levels verwaltet werden. Der jeweilige Service-Level wird mit den Kunden, also den Empfängern des betreffenden Service, ausgehandelt und vereinbart.

Mit Service Desk lassen sich:

- die Qualität und die Quantität der gelieferten Services verbessern
- der Zeitaufwand für das Lösen von Incidents verringern
- vermeiden, dass Incidents auftreten bzw. wieder auftreten
- das Risiko mindern, das mit einer sich entwickelnden IT-Infrastruktur verbunden ist
- das Verwalten von Prozessen bewerkstelligen, die bei der Bereitstellung qualitativ hochwertiger Service-Levels entstehen

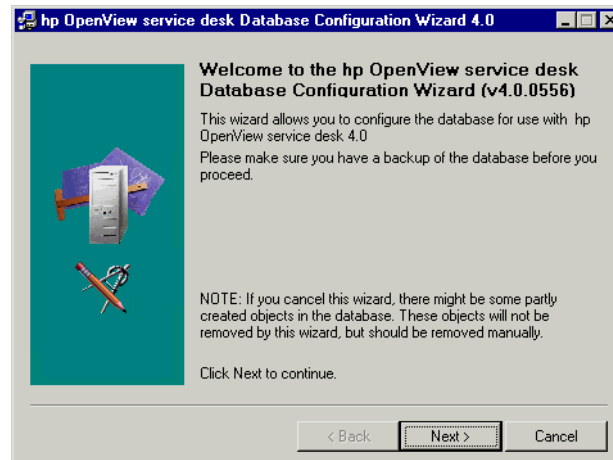
Service Desk ist eine strukturierte, prozessorientierte Anwendung, die Hilfsmittel zum Verwalten, Berichterstellen und Verbessern sämtlicher IT-Managementprozesse bietet. Das Programm kann so modifiziert werden, dass es sich in die Prozeduren jeder IT-Abteilung einpasst. Die Anwendung kann außerdem mit verschiedenen Hilfsmitteln integriert werden, durch die sich die Kapazitäten Ihrer IT-Abteilung erweitern lassen.

Starten von Service Desk

Wenn Sie Service Desk starten, versucht die Anwendung mit Hilfe der auf Ihrer Festplatte gespeicherten Informationen eine Verbindung zum Service Desk-Anwendungsserver herzustellen. Wenn Service Desk keine entsprechenden Informationen finden kann, wird automatisch der Service Desk-Verbindungs-Assistent gestartet (siehe Abbildung 1-1). Sie werden dann aufgefordert, mit dem Assistenten eine Datenbankverbindung zu erstellen:

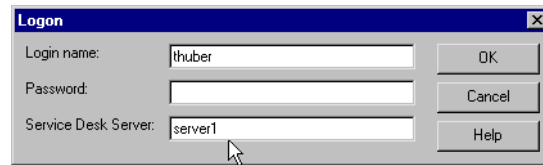
Abbildung 1-1

Datenbankverbindungs-Assistent von Service Desk



Wenn die erforderlichen Informationen zum Herstellen einer Verbindung mit der Datenbank auf Ihrer Festplatte gefunden werden, baut Service Desk automatisch die Verbindung zum Anwendungsserver auf und es wird die Service Desk-Konsole angezeigt. Wenn die Informationen zur Datenbankverbindung zwar auf Ihrer Festplatte vorhanden aber falsch sind, wird ein Dialogfeld zur Anmeldung angezeigt (siehe Abbildung 1-2).

Abbildung 1-2 **Service Desk-Dialogfeld „Anmelden“**

The image shows a Windows-style dialog box titled "Lagon" with a close button (X) in the top right corner. It contains three text input fields: "Login name:" with the text "thuber", "Password:" which is empty, and "Service Desk Server:" with the text "server1". To the right of these fields are three buttons: "OK", "Cancel", and "Help". A mouse cursor is pointing at the "Service Desk Server" input field.

Abhängig davon, wie der Systemadministrator Service Desk konfiguriert, müssen Sie sich unter Umständen anmelden. Beim Starten von Service Desk wird ein Anmeldefenster angezeigt, in das Sie Ihren Namen, Ihr Passwort und den Namen des Computers eingeben müssen, auf dem sich der Service Desk-Anwendungsserver befindet (siehe Abbildung 1-2).

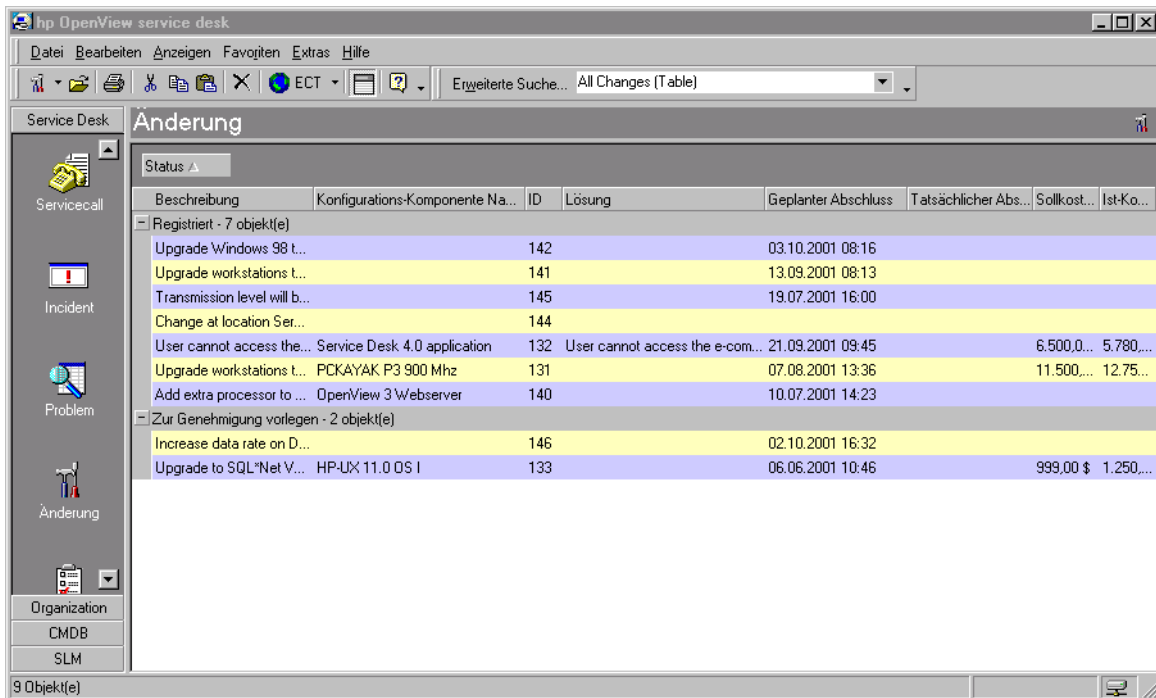
Navigieren in Service Desk

Die Service Desk-Konsole

Der Ausgangspunkt für die meisten Aufgaben in Service Desk ist die **Konsole**.

In der Konsole wird die Anwendung grafisch dargestellt. Bei den angezeigten Informationen handelt es sich um eine grafische Darstellung der in einer Datenbank gespeicherten Daten und Informationen. Die Konsole ist das primäre Mittel zur Eingabe von Informationen in die Service Desk-Datenbank.

Abbildung 1-3 Die Service Desk-Konsole



The screenshot shows the 'hp OpenView service desk' application window. The title bar includes standard window controls and the text 'hp OpenView service desk'. Below the title bar is a menu bar with 'Datei', 'Bearbeiten', 'Anzeigen', 'Favoriten', 'Extras', and 'Hilfe'. A toolbar contains various icons for file operations and a search field labeled 'Erweiterte Suche...' with a dropdown menu currently set to 'All Changes (Table)'. The main area is titled 'Änderung' (Change) and displays a table of changes. The table has columns: 'Beschreibung', 'Konfigurations-Komponente Na...', 'ID', 'Lösung', 'Geplanter Abschluss', 'Tatsächlicher Abs...', 'Sollkost...', and 'Ist-Ko...'. The table is divided into sections: 'Registriert - 7 objekt(e)' and 'Zur Genehmigung vorlegen - 2 objekt(e)'. The status bar at the bottom indicates '9 Objekt(e)'.

Beschreibung	Konfigurations-Komponente Na...	ID	Lösung	Geplanter Abschluss	Tatsächlicher Abs...	Sollkost...	Ist-Ko...
Registriert - 7 objekt(e)							
Upgrade Windows 98 t...		142		03.10.2001 08:16			
Upgrade workstations t...		141		13.09.2001 08:13			
Transmission level will b...		145		19.07.2001 16:00			
Change at location Ser...		144					
User cannot access the... Service Desk 4.0 application		132	User cannot access the e-com...	21.09.2001 09:45		6.500,0...	5.780...
Upgrade workstations t... PCKAYAK P3 900 Mhz		131		07.08.2001 13:36		11.500...	12.75...
Add extra processor to ... OpenView 3 Webserver		140		10.07.2001 14:23			
Zur Genehmigung vorlegen - 2 objekt(e)							
Increase data rate on D...		146		02.10.2001 16:32			
Upgrade to SQL*Net V... HP-LUX 11.0 OS I		133		06.06.2001 10:46		999,00 \$	1.250...

Oben in der Konsole wird die **Titelleiste** angezeigt. Die Anzeige in der Titelleiste lautet „Service Desk“. Rechts in der Titelleiste finden Sie die Standard-Windows®-Schaltflächen zum Schließen und Ändern der

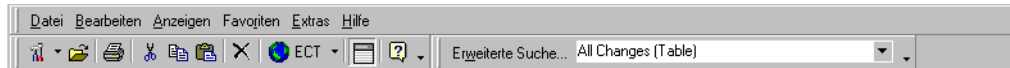
Größe des Konsolenfensters.

Abbildung 1-4 Die Titelleiste



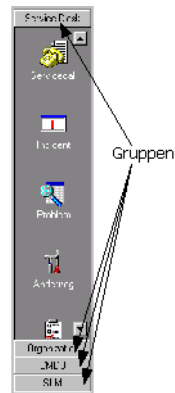
Unter der Titelleiste werden eine oder mehrere **Leisten** angezeigt, über die Sie Befehle aufrufen können. Es gibt zwei unterschiedliche Arten von Leisten: die **Menüleiste** und die **Symbolleiste**. In der Menüleiste werden die Befehle mit ihren jeweiligen Namen angezeigt, in Menüs gruppiert. In der Symbolleiste werden die verschiedenen Befehle als Symbole dargestellt. Über die Leisten stehen ganz unterschiedliche Befehle zur Verfügung, um beispielsweise festzulegen, wie die in der Datenbank gespeicherten Informationen angezeigt werden, oder um die Anwendung zu schließen. Das Aussehen dieser Leisten können Sie selbst bestimmen. Sie können die Namen der Befehle ändern und die Position für die Befehle in der Leiste festlegen.

Abbildung 1-5 Die Symbolleisten



Unter den Leisten (Menü- und Symbolleiste) werden die Datensicht und die **Shortcut Leiste** angezeigt. Die Shortcut Leiste befindet sich auf der linken Seite der Konsole. Durch Klicken auf ein Shortcut-Symbol in der Shortcut-Leiste können Sie sich eine andere Datensicht anzeigen lassen. Jedes Shortcut-Symbol steht für ein anderes Datenobjekt oder für einen anderen Link zu einer externen Anwendung, wie beispielsweise Microsoft Word®.

Abbildung 1-6 Die Shortcut Leiste



Shortcuts können in Gruppen organisiert werden. Eine **Gruppe** ist eine Zusammenstellung von Shortcut-Symbolen. Gruppen können hinzugefügt, geändert oder gelöscht werden, so dass Sie Service Desk an Ihre individuellen Geschäftsanforderungen anpassen können.

Sie können Shortcut-Symbole in Gruppen organisieren, so dass Informationen in Service Desk schnell gefunden werden. Den Inhalt der Shortcut Leiste können Sie jederzeit ändern.

In der **Datensicht** werden die Informationen in einem Überblick angezeigt. Für Informationen, die Sie verwalten, wird Ihnen in der Datensicht ein Überblick der in Service Desk vorhandenen Datensätze angezeigt, wie beispielsweise eine Übersicht über alle Änderungen in einem bestimmten Netzwerk.

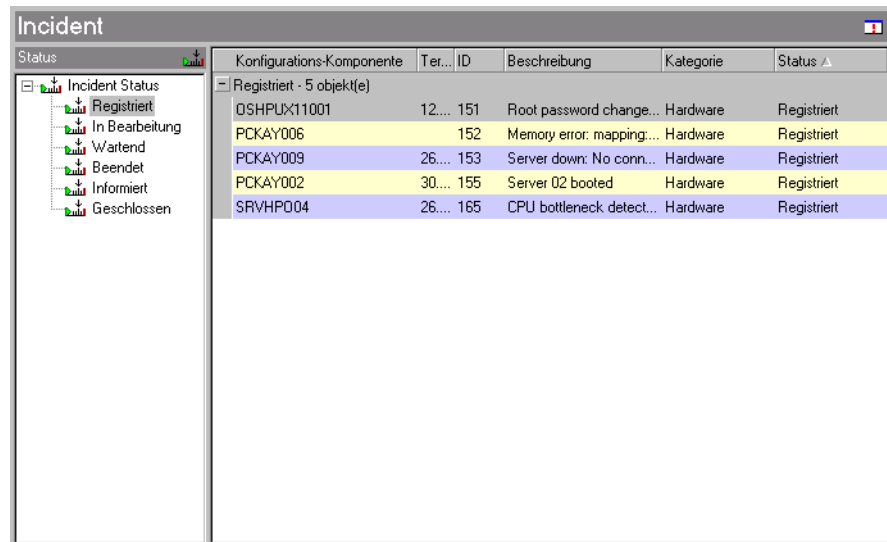
Abbildung 1-7 Datensicht

Änderung							
Status ▲							
Beschreibung	Konfigurations-Komponente Na...	ID	Lösung	Geplanter Abs...	Tatsächlicher Abschluss	Sollkos...	Ist-Kos...
- Registriert - 7 objekt(e)							
Upgrade Windows 98 t...		142		03.10.2001 0...			
Upgrade workstations t...		141		13.09.2001 0...			
Transmission level will ...		145		19.07.2001 1...			
Change at location Ser...		144					
User cannot access th... Service Desk 4.0 application		132	User cannot access the ...	21.09.2001 0...		6.500,0...	5.780,...
Upgrade workstations t... PCKAYAK P3 900 Mhz		131		07.08.2001 1...		11.500,...	12.75...
Add extra processor to ... OpenView 3 Webserver		140		10.07.2001 1...			
- Zur Genehmigung vorlegen - 2 objekt(e)							
Increase data rate on ...		146		02.10.2001 1...			
Upgrade to SQL*Net V... HP-UX 11.0 OS I		133		06.06.2001 1...		999,00 \$	1.250,...

In Service Desk können die Datensichtinformationen in folgender Weise angezeigt werden:

- Als tabellarische Aufstellung mehrerer Datensätze mit den dazugehörigen vorausgewählten Attributen. Ein Beispiel für eine solche Aufstellung von Änderungen sehen Sie in Abbildung 1-7. Sie können die einzelnen Zeilen in der Datensicht gruppieren, indem Sie die Spalten per Drag & Drop auf die Überschrift der Datensicht ziehen.
- Als Baumansicht und tabellarische Aufstellung mehrerer Datensätze mit Navigationsmöglichkeiten in der Baumansicht. In Abbildung 1-8 werden die Änderungen in einer Kombination aus Baumansicht und tabellarischer Aufstellung angezeigt. In der Baumansicht werden registrierte Änderungen und Änderungen angezeigt, für die die Genehmigung noch aussteht.

Abbildung 1-8 Datensicht im Anzeigeformat „Baumansicht“



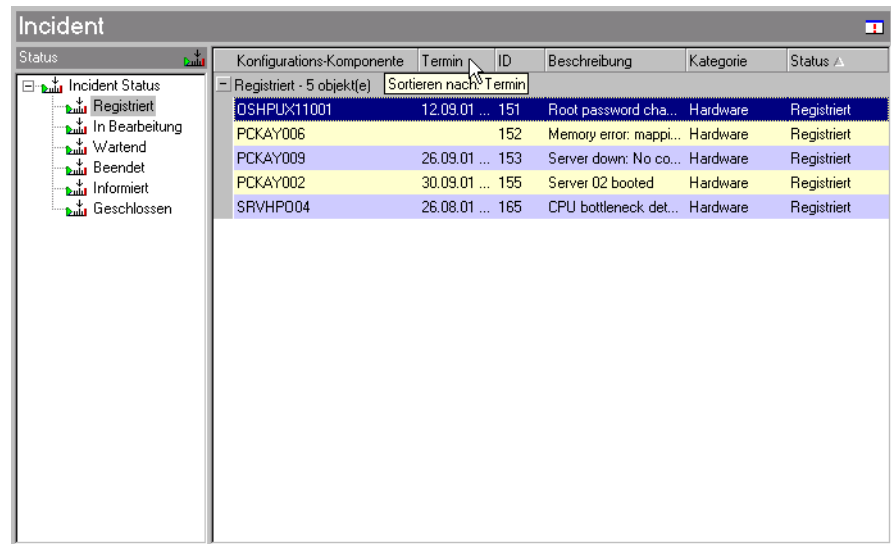
The screenshot shows the 'Incident' window. On the left is a tree view under 'Incident Status' with nodes: Registriert, In Bearbeitung, Wartend, Beendet, Informiert, and Geschlossen. On the right is a table with columns: Konfigurations-Komponente, Ter..., ID, Beschreibung, Kategorie, and Status. The table contains 5 rows of incident data.

Konfigurations-Komponente	Ter...	ID	Beschreibung	Kategorie	Status
DSHPUX11001	12....	151	Root password change...	Hardware	Registriert
PCKAY006		152	Memory error: mapping...	Hardware	Registriert
PCKAY009	26....	153	Server down: No conn...	Hardware	Registriert
PCKAY002	30....	155	Server 02 booted	Hardware	Registriert
SRVHPD04	26....	165	CPU bottleneck detect...	Hardware	Registriert

- Als Diagrammsicht. Die Informationen werden grafisch in verschiedenen Formaten dargestellt (z. B. Linien-, Torten- oder Balkendiagramm).
- Als Kartensicht. Die Informationen werden als einzelne Karten angezeigt.
- Als Explorer-Ansicht.

Die Datensicht bietet einen Überblick über eine Liste von Datensätzen. Sie können einen Datensatz bearbeiten, indem Sie auf das betreffende Objekt oder die entsprechende Zeile in der Datensicht doppelklicken. Sie können die in der Datensichtliste angezeigten Informationen auch sortieren. Klicken Sie dazu auf die Spaltenüberschriften. Durch Klicken auf **Termin** (siehe Abbildung 1-9) werden die Datensätze beispielsweise nach dem jeweiligen Termin sortiert.

Abbildung 1-9 **Datensicht, in der die Incidents nach Termin geordnet sind**



Status	Konfigurations-Komponente	Termin	ID	Beschreibung	Kategorie	Status
Incident Status <ul style="list-style-type: none">RegistriertIn BearbeitungWartendBeendetInformiertGeschlossen	Registriert - 5 objekt(e) Sortieren nach Termin					
	OSHPUX11001	12.09.01 ...	151	Root password cha...	Hardware	Registriert
	PCKAY006		152	Memory error: mappi...	Hardware	Registriert
	PCKAY009	26.09.01 ...	153	Server down: No co...	Hardware	Registriert
	PCKAY002	30.09.01 ...	155	Server 02 booted	Hardware	Registriert
	SRVHPD04	26.08.01 ...	165	CPU bottleneck det...	Hardware	Registriert

Funktionsweise von Service Desk

Aus funktioneller Sicht ist Service Desk in Punktlösungsmodule unterteilt, technisch gesehen baut Service Desk auf einer 3-Stufen-Architektur auf. Kenntnisse der Struktur von Service Desk helfen zu verstehen, wie sich die Anwendung verhält, und können so Probleme vermeiden.

Funktionelle Struktur von Service Desk

Jeder Service Desk-Prozess wird von einem Modul unterstützt. Punktlösungen gruppieren verschiedene Module und bilden so eine Lösung für ein bestimmtes Service Desk-Problem.

Schwerpunkt auf Bereitstellung von Lösungen

Um das IT-Infrastrukturmanagement effektiv zu gestalten, muss eine Reihe von Fragen gelöst werden:

- Wie kann ein kosteneffektiver Service bereitgestellt werden?
- Wie lassen sich IT-Konfigurations-Komponenten rechtfertigen?
- Wie kann eine sich entwickelnde IT-Infrastruktur verwaltet werden?
- Wie ist mit den Benutzern umzugehen?

Egal, wie groß Ihre IT-Infrastruktur ist: Vor einer oder mehreren dieser Fragen werden Sie bei deren Verwaltung mit Sicherheit stehen. Wenn Sie beispielsweise zu Hause an Ihrem Computer einen Brief schreiben, ergeben sich dieselben Fragen und Probleme wie bei der Verwaltung von 3000 oder mehr Netzwerkknoten in einem globalen Unternehmen. Je nach Art des verwendeten Computers müssen Sie Zeit für dessen Wartung investieren. Der Computer muss funktionieren und korrekt konfiguriert sein. Außerdem müssen die Einstellungen des zugrunde liegenden Betriebssystems korrekt sein, damit der Computer auch wirklich funktioniert. Wenn jemand Ihre Computereinstellungen ändert, kann es Sie unter Umständen einige Zeit kosten, den Computer wieder auf die Standardeinstellungen zurückzusetzen. Vielleicht denken Sie auch darüber nach, einen weiteren Computer für Ihre Familie anzuschaffen.

Das oben beschriebene Beispiel ist ein Beispiel für Überlegungen zur

Kosteneffektivität eines Service. Der Service ist die Verfügbarkeit eines Textverarbeitungsprogramms, wenn Ihr Kind nicht am Computer sitzt. Die Kosteneffektivität in diesem Beispiel drückt sich aus in der Zeit, die Sie zum Anpassen der Einstellungen des Textverarbeitungsprogramms und des Betriebssystems im Vergleich zu der Zeit benötigen, in der Sie das Textverarbeitungsprogramm tatsächlich verwenden.

Wenn Sie dieses Beispiel nun auf ein Unternehmen mit einem Netzwerk von über 2000 Knoten übertragen, wissen Sie um die um ein Vielfaches größere Verantwortung, schnell reagieren zu können. Sie müssen sich auf die Bereitstellung von Lösungen konzentrieren und Service Desk unterstützt Sie dabei.

Technische Struktur von Service Desk

Zur Optimierung der Leistung und Skalierbarkeit verwendet Service Desk eine 3-Stufen-Architektur, die die folgenden Komponenten umfasst:

- Datenbankserver
- Anwendungsserver
- Client

Gewährleistung einer hohen Anwendungsqualität

Service Desk baut auf objektorientierten Methoden auf und verwendet dazu die objektorientierte Sprache Java®.

Der sichtbare Teil von Service Desk auf dem Clientcomputer läuft in einer Java Virtual Machine. Hinzu kommen Funktionen zum Prüfen der Versionen der Benutzerklassen beim Starten von Service Desk. Immer, wenn eine neue Version einer Java-Klasse verfügbar ist, nimmt Service Desk eine Aktualisierung auf die neuere Version vor. Abhängig von der Anzahl neuer Java-Klassen dauert diese Aktualisierung nie länger als ein paar Sekunden. Damit ist gewährleistet, dass die verwendete Anwendung immer auf dem neuesten Stand ist.

Gewährleistung einer hohen Nutzungsflexibilität

Hohe Flexibilität wird in Service Desk auf zweierlei Weise sichergestellt:

- Durch Minimieren des Netzwerkverkehrs wird die Last im Netzwerk reduziert und die Datenbank kann mehr Benutzer bedienen.

- Durch Verteilen von Service Desk auf den Client- und den Servercomputer können Sie Service Desk über ein Modem von überall verwenden, ohne inakzeptable Geschwindigkeitseinbußen hinnehmen zu müssen.

Gewährleistung einer hohen Arbeitsgeschwindigkeit

Um schnelle Antworten sicherzustellen, wird die Menge des Netzwerkverkehrs, der von Service Desk erzeugt wird, minimiert.

2

Service Desk-Konzepte und -Begriffe

Dieses Kapitel gibt Ihnen einen Überblick über die allgemeinen Konzepte und Benutzerfunktionen von Service Desk. Das Verstehen der Konzepte und Begriffe im Zusammenhang mit Service Desk ist eine entscheidende Voraussetzung für die optimale Nutzung von Service Desk in Ihrer Organisation.

Allgemeine Konzepte

Service Desk ist eine strukturierte, prozessorientierte Anwendung, die effektive Hilfsmittel zum Verwalten, Berichterstellen und Verbessern sämtlicher IT-Managementprozesse bereitstellt. Ein Helpdesk ist einfacher zu verwalten, wenn geschäftskritische Service-Levels ordentlich geregelt sind. Die Funktionalität von Service Desk ermöglicht Ihnen das zentralisierte Management Ihres IT-Supports.

ITIL

Service Desk basiert auf den **ITIL**-Prinzipien. ITIL (IT Infrastructure Library) wurde von der britischen Computer- und Telekommunikationsbehörde **CCTA** (Central Computer and Telecommunications Agency) entwickelt, um den Bedarf an konsistenter Qualität innerhalb der IT zu befriedigen. Mit ITIL können Organisationen ihr IT-Servicemanagement ganz entscheidend verbessern. Als die umfangreichste Richtlinie zur **Bereitstellung von IT-Services** ist die Implementierung der ITIL-Vorgaben bzw. gleichwertiger, auf bewährten Praktiken beruhender Methoden von entscheidender Bedeutung für die Sicherstellung eines hohen Serviceniveaus für Ihre IT-Benutzer.

ITIL deckt eine Reihe von Elementen im Servicemanagement ab (z. B. Service-Support, Servicebereitstellung, Infrastrukturmanagement, Anwendungsmanagement, Geschäftsperspektive). Die einzelnen Elemente richten sich an verschiedene Probleme. Der Service-Support konzentriert sich beispielsweise auf die Helpdesk-Funktion, die wiederum auf verschiedene Prozesse wie Incidentmanagement, Konfigurationsmanagement, Änderungsmanagement oder Problemmanagement zurückgreift.

Die Konzepte, auf denen ITIL und die meisten Best Practices-Prinzipien (auf bewährten Praktiken beruhende Prinzipien) basieren, gehen davon aus, dass Organisationen zunehmend von IT-Services abhängig sind, wenn sie den wirtschaftlichen Anforderungen gerecht werden möchten. Diese Abhängigkeit von IT-Services erfordert, dass die IT-Infrastruktur- und Servicemanagementprozesse hohe Qualitätsansprüche erfüllen. Die Qualität muss den wirtschaftlichen Anforderungen und den Benutzerbedürfnissen gerecht werden.

ITIL-Prozesse bieten eine hochwertige Umgebung für das IT-Services-

und IT-Infrastruktur-Management. Die ITIL-Best Practices erläutern jeweils, wie Qualitäts-IT-Services in Gegenwart von fehlenden Kenntnissen, Budgetauflagen, Systemkomplexität und Benutzeranforderungen bereitzustellen sind.

Verwendung von ITIL durch Service Desk

Service Desk wurde speziell für Unternehmen und Abteilungen entwickelt, die für die Bereitstellung eines herausragenden IT-Service zuständig sind. Mit Service Desk werden die Prozesse verwaltet, mit denen IT-Benutzern bereitgestellte Services definiert, ausgehandelt, dokumentiert und verwaltet werden. IT-Benutzer benötigen Hilfe und Unterstützung und Service Desk bietet die Hilfsmittel um sicherzustellen, dass diese Services kosteneffektiv unterstützt werden.

Sie können die Service Desk-Prozesse für ein effektives Management Ihres Helpdesks, Ihrer IT-Infrastruktur und Ihres Customer Support Centers einsetzen. Service Desk unterstützt die nachstehenden Prozesse und Funktionen basierend auf den ITIL-Best Practices.

- Helpdesk
- Incident-Management
- Problem-Management
- Change Management (Änderungs-Management)
- Service-Level-Management
- Configuration Management (Konfigurations-Management)

Einzelheiten zu den genannten Prozessen finden Sie weiter unten in diesem Handbuch. Im Folgenden finden Sie eine kurze Beschreibung der einzelnen Prozesse, die Ausgangspunkt für das Verständnis der Funktionsweise von Service Desk sein soll.

Verstehen der Service Desk-Prozesse

Ein **Incident** ist ein Ereignis während des Betriebs, das von der Normalität abweicht. Das **Incident-Management** ist der Prozess des Dokumentierens der Incidents und ihrer Überwachung bis zur Wiederherstellung des normalen Betriebszustands. Der Begriff „System“ beschränkt sich hier nicht nur auf die Hardware der IT-Infrastruktur, sondern umfasst alles, was an der Bereitstellung eines IT-Service beteiligt ist. Dazu gehört nicht nur die Hardware, sondern auch immaterielle Dinge, wie beispielsweise das Know-how der Spezialisten, die an der Bereitstellung des Service beteiligt sind.

Ein **Problem** ist entweder ein Zustand, der sich aus mehreren Incidents

herauskristallisiert hat und der sich durch ein Muster gemeinsamer Symptome auszeichnet, oder, sofern es aus einem einzelnen Incident entstanden ist, ein Hinweis auf eine unbekannte Ursache. Das **Problem-Management** besteht in der Analyse von Incidents, um deren Ursache herauszufinden. Das Recherchieren und Lösen unbekannter Ursachen ist ein Teil der Lösung von Incidents. Während sich die Incidentlösung auf das Lösen einzelner Incidents beschränkt, nutzt das Problem-Management entsprechende Verfahren und Informationen, um die Ursache auszumachen. Wenn das Problem gefunden wurde, kann eine Änderung ausgelöst werden, um das erneute Auftreten dieser Incidents zu vermeiden. Im Rahmen des Problemmanagements kann auch festgestellt werden, dass die Ursache eines oder mehrerer Incidents zwar bekannt ist, die Änderung aber nicht machbar ist. Das Problem wird damit zu einem **bekannten Fehler**. Ein bekannter Fehler kann als spezielle Instanz eines Problems betrachtet werden.

Eine **Änderung** ist eine detaillierte Beschreibung von Modifikationen, die der verwalteten IT-Infrastruktur zugewiesen werden, bzw. aller Aspekte, die für die Bereitstellung des Service nötig sind. Mit Ausnahme des Service selbst und des Service-Level-Agreements kann alles, was mit der Bereitstellung des Service in der IT-Infrastruktur zusammenhängt, geändert werden. Das **Change Management** (Änderungs-Management) ist der Prozess des Steuerns und Verwaltens von Änderungen von dem Zeitpunkt an, zu dem die Änderung vorgeschlagen wird, bis zu deren abgeschlossener Umsetzung. Änderungen können vom Problemmanagement oder direkt in Form einer Änderungsanforderung vorgeschlagen werden. Beim Änderungs-Management wird eine Rechtfertigung für die Änderung gefunden und nach Übereinkunft über die Änderung wird diese umgesetzt.

Bei einer **Konfigurationskomponente** (KK) handelt es sich um eine Komponente in Ihrer IT-Infrastruktur, die ein Objekt repräsentiert. Mithilfe dieser Komponente sind die Mitarbeiter des Unternehmens oder Ihre Kunden in der Lage, ihre Aufgaben bei der Erstellung der Arbeitsumgebung auszuführen. Konfigurationskomponenten müssen nicht unbedingt Hardwarekomponenten sein. Auch Software kann zu den Konfigurationskomponenten gehören. **Configuration Management** (Konfigurations-Management) bezeichnet den Prozess der Steuerung und Verwaltung von Konfigurationskomponenten während des Lebenszyklus' der KK. Der Lebenszyklus einer Konfigurationskomponente beginnt mit dem Antrag auf Erwerb der KK und endet mit deren Entsorgung.

Unter dem Begriff **Servicecall** werden die Aufzeichnungen zu einer

Supportanforderung bezüglich eines IT-Service durch einen Benutzer verstanden. Der Servicecall wird in dem Moment erstellt, in dem der Benutzer mit dem Helpdesk in Kontakt tritt. Nachdem der Servicecall empfangen und erstellt wurde, wird er ständig mit weiteren Informationen aktualisiert, um die vom Benutzer gemeldete Anforderung zu bearbeiten.

Service-Level-Management bezeichnet den Prozess der Festlegung, Vereinbarung, Dokumentierung und Verwaltung der erforderlichen und kostenmäßig gerechtfertigten Service-Levels. Der Inhalt der Vereinbarung zwischen einem IT-Service-Provider und dem Kunden wird in einem **Service-Level-Agreement (SLA)** festgehalten. Eine deutliche und kompakte Beschreibung der Vereinbarung hinsichtlich der einzuhaltenden Service-Levels vereinfacht die Übereinkunft über die Bedingungen für den IT-Service-Provider und für den Kunden. Im Service-Level-Agreement ist festgehalten, inwieweit die Kunden Anspruch auf die Services des Service-Providers haben.

Helpdesk-Funktion

Service Desk konsolidiert die Prozesse aus dem vorangegangenen Abschnitt, sodass die erforderlichen Elemente zur Unterstützung der Helpdesk-Funktion gemäß der ITIL-Grundlagen bereitgestellt werden.

Service Desk-Funktionen

Bei der Implementierung und Verwendung von Service Desk sind ganz verschiedene Personen beteiligt. Der Grad der Beteiligung reicht von den Leuten, für deren Arbeit Service Desk Unterstützung bietet, ohne dass diese das Vorhandensein der Anwendung überhaupt wahrnehmen, bis hin zu Personen, die Tag für Tag aktiven Umgang mit der Anwendung haben. Eine Funktion definiert die Rechte und Zuständigkeiten, die ein Service Desk-Benutzer hat.

In Service Desk gibt es die folgenden Hauptfunktionen:

- Benutzer
- Kunden
- Kontaktpersonen
- Spezialisten
- Organisationen
- Konfigurations-Manager
- Änderungs-Manager
- Problem-Manager
- Service-Level-Manager
- Personen- und Organisations-Manager
- System- und Anwendungsadministratoren

Benutzer

Benutzer sind die Empfänger von Services und damit diejenigen, die am direktesten mit den bereitgestellten Services zu tun haben. Der Service unterstützt die Arbeit des Benutzers.

Der Benutzer weiß im Allgemeinen nicht, dass die Supportorganisation mit Service Desk arbeitet. Die Benutzer können sich per Telefon, per Fax, per E-Mail oder mithilfe von ServicePages (SP) auch per HTML-Webbrowser an ihren Helpdesk wenden. Mit den ServicePages ist der Benutzer in der Lage, über einen Webbrowser direkt mit der Service Desk-Anwendung zu kommunizieren.

Kunden

Services werden mit Kunden vereinbart. Dabei kann es sich sowohl um Einzelbenutzer als auch um ganze Abteilungen oder Unternehmen handeln. Der Service-Provider kümmert sich um die Verwaltung der IT-Services des Kunden für die bereitgestellten Services und nicht notwendigerweise für die einzelnen Benutzer.

Kontaktpersonen

Kontaktpersonen sind diejenigen Benutzer, die bei Bereitstellung oder Annahme der vereinbarten Services mit Service Desk arbeiten. Die Kontaktperson fungiert als Mittler, über den die Kommunikation zwischen beiden Seiten der Vereinbarung läuft.

Kontaktpersonen arbeiten in den folgenden zwei Szenarios:

- Der Service Provider liefert einen vertraglich vereinbarten Service. In diesem Szenario ist die Kontaktperson die Verbindungsstelle zwischen dem Serviceempfänger und dem Service Provider. Die Kontaktperson stellt den ersten Support bereit. Sind die Ereignisse schwerwiegender oder komplexer, sodass deren Lösung damit außerhalb des Kenntnisbereichs der Kontaktperson liegt, leitet diese den Servicecall an einen Spezialisten weiter.

Ein Beispiel für solch ein Szenario ist die Beziehung zwischen dem Hersteller einer Anwendung und einem Unternehmen, das die Anwendung erworben hat. Als Service Provider tritt der Hersteller der Anwendung auf, während der First-Level-Support innerhalb des Kundenunternehmens vom Helpdesk des Kunden bereitgestellt wird. Im Helpdesk gibt es eine Person, die für den unmittelbaren Support für die Anwendung zuständig ist. Diese Person, beispielsweise ein **Helpdesk-Operator**, ist gleichzeitig die Kontaktperson zum Hersteller der Anwendung.

- Der Service Provider erhält einen vertraglich vereinbarten Service. In diesem Szenario ist ein Mitarbeiter des Subauftragnehmers die Kontaktperson und fungiert damit als Schnittstelle zwischen dem Service Provider und dem Subauftragnehmer. Die Kontaktperson ist für die Annahme und Beantwortung aller Kontaktaufnahmen seitens des Service Providers zuständig.

Ein weiteres Beispiel für diese Szenarien ist die Beziehung zu einem Leasing-Unternehmen. Der Helpdesk einer IT-Support-Organisation schließt Verträge für einen Großteil der Hardware mit einem

Leasingunternehmen ab. Wenn ein Monitor ausfällt, wendet sich die IT-Support-Organisation an die Kontaktperson des Leasingunternehmens und bittet um Ersatz.

Aus den genannten Beispielen sehen Sie, dass es sich bei der Funktion „Kontaktperson“ lediglich um den Namen einer Person handelt, die für die Ausführung eines vereinbarten Vertrags zuständig ist. Sie ist die Schnittstelle zwischen den verschiedenen Service Providern in einem Servicebereitstellungsprozess.

Spezialisten

Spezialisten sind Personen, die an der Bereitstellung eines Service mit einem vereinbarten Service-Level beteiligt sind. Spezialisten sind IT-Mitarbeiter, die für einen bestimmten Service geschult wurden. Die Spezialisten führen bestimmte Aufgaben aus, mit denen die Funktionsfähigkeit der IT-Infrastruktur und der bereitgestellten Services gewährleistet werden.

Spezialisten können in einer Arbeitsgruppe nach ihrer Spezialisierung zusammengefasst werden.

Zu den bekanntesten Spezialisierungen gehören:

- Anwendung
- Server
- Netzwerk
- Schutz
- Hardware
- Datenbank

In Ihrem Unternehmen kann es natürlich auch ganz andere Spezialisierungen geben. Die tatsächlich benötigten Spezialisierungen sind von den Ansprüchen der Kunden und den gelieferten Services abhängig. Spezialisten können auch in Spezialisten-Arbeitsgruppen zusammengefasst werden. Die einzelnen Mitglieder einer Spezialisten-Arbeitsgruppe verfügen dann über gleiche oder ähnliche Kenntnisse und Fähigkeiten zur Lösung von Ereignissen.

Spezialisierungen, die für den Service Provider nicht von kritischer Bedeutung sind, können ausgelagert werden. Bei dem Auftragnehmer, der sein Kerngeschäft mit einer Spezialisierung macht, handelt es sich

nicht um einen Spezialisten oder eine Spezialistengruppe. Der Auftragnehmer ist ein externes Unternehmen mit einer Kontaktperson, die als Schnittstelle zwischen den Unternehmen in der Servicebereitstellungskette fungiert.

Organisationen

Alle in diesem Abschnitt beschriebenen Funktionen sind Teil einer Organisation. Eine Organisation beschreibt die Unternehmen, zu denen die einzelnen Personen gehören. In der Regel sind die Organisationsstrukturen, die in Service Desk registriert sind, mit der Unternehmensstruktur identisch.

Konfigurations-Manager

Konfigurationsmanager helfen Organisationen bei der Bereitstellung von hochwertigen IT-Services, indem sie die IT-Bestände der Organisationen überwachen und regulieren. Zu den Pflichten eines Konfigurations-Managers, die von Service Desk unterstützt werden können, gehören:

- die Verwaltung und Steuerung sämtlicher Konfigurations-Komponenten
- die Wartung der zu den Konfigurations-Komponenten gehörigen Datensätze
- die Prüfung der IT-Infrastruktur auf autorisierte KKs
- die Steuerung von Änderungen an KKs

Änderungs-Manager

Änderungs-Manager sorgen dafür, dass Modifikationen an den Geschäftssystemen überwacht und implementiert werden. Mit der Entwicklung des Geschäftsumfeldes und der Geschäftsaufgaben können folgende Ereignisse Änderungen nötig machen:

- Probleme, die sich aus Incidents oder Problemberichten ergeben
- Unzufriedenheit des Benutzers
- Neue Konfigurations-Komponenten
- Aufrüstungen von Komponenten

- neue wirtschaftliche Anforderungen
- neue Rechtslage
- neue Produkte und Services

Der Änderungs-Manager überwacht und bewertet die Effizienz des Helpdesks in jeder Phase. Die Überwachung der Koordinierung und Implementierung der Änderungen erfordert die ständige Übersicht über die verfügbaren IT-Ressourcen und -Services.

Problem-Manager

Die Aufgaben eines Problem-Managers können in fünf Bereiche unterteilt werden:

- Incident-Überwachung

Der Problem-Manager sorgt für die Bereitstellung des Second-Level-Supports nach dem Helpdesk. Er diagnostiziert und löst Incidents und fungiert als Koordinator zu anderen Support-Spezialisten.

- Problemüberwachung

Der Problem-Manager identifiziert, diagnostiziert und dokumentiert die Ursachen von Incidents, um das erneute Auftreten zu vermeiden und potenzielle Probleme aufzuspüren.

- Fehlerüberwachung

Prozess des Lösens und Korrigierens von Problemen in der IT-Infrastruktur.

- Vorbeugung

Vermeiden von Problemen in der IT-Infrastruktur vor deren Auftreten.

- Managementinformationen zu den Überwachungsprozessen

Service-Level-Manager

Die Arbeit der Service-Level-Manager konzentriert sich auf die Bereitstellung hochwertiger IT-Infrastrukturservices, wobei der Schwerpunkt besonders auf der Sicherung der Kundenzufriedenheit liegt. Service-Level-Manager überblicken die komplexe Beziehung zwischen den voneinander abhängigen und sich einander

Service Desk-Funktionen

unterstützenden Services, sie richten Service-Level-Agreements ein und überwachen die in diesen Vereinbarungen gesetzten Ziele, so dass sowohl die Service Provider als auch die Kunden die gebotene Leistung überprüfen können.

Die genaue Kenntnis der Servicebeziehungen ermöglicht dem Service-Level-Manager Folgendes zu identifizieren:

- Services, die in einzelne Komponenten aufgeteilt und entweder als Ganzes oder in Teilen angeboten werden können
- Geschäftsservices, die entweder andere Geschäftsservices nutzen oder von solchen abhängig sind
- Operations-Managementservices zur Wartung der vom Geschäftsservice verwendeten Konfigurations-Komponenten
- Operations-Managementservices, mit denen bestimmte Aspekte des Wartungssupports ausgelagert werden, um Services zu untermauern

Beim Definieren von SLAs konzentriert sich der Service-Level-Manager auf Folgendes:

- Qualität der Servicebereitstellung
- Servicequalität zu vertretbaren Kosten
- Services, die die Geschäfts-, Kunden- und Benutzeranforderungen erfüllen
- Integration der Service Desk-Prozesse
- Identifizieren der Funktionen und Zuständigkeiten bei der Servicebereitstellung
- Veranschaulichen von Leistungsindikatoren

Personen- und Organisations-Manager

Personen- und Organisations-Manager gewährleisten, dass die Einträge zu den Benutzern der IT-Infrastruktur und zu den Helpdesk-Mitarbeitern stets aktuell sind. Die Einträge zu den Service Desk-Mitarbeitern müssen überwacht werden, um Informationen zum Personalbedarf bereitstellen zu können, der für die Erfüllung der vereinbarten Service-Levels erforderlich ist. Im Zuge der Geschäftsentwicklungen kann sich bei den folgenden Ereignissen die Notwendigkeit ergeben, Personen- und Organisationseinträge in Service Desk hinzuzufügen oder zu entfernen:

- neue Service Desk-Mitarbeiter
- neue Benutzer
- neue Kunden

Der Personen- und Organisations-Manager überwacht und bewertet in jeder Phase die Effizienz der Einträge zu den Benutzern und Helpdesk-Mitarbeitern. Da jede KK ein mit einer Organisation oder einem Benutzer verknüpftes Bestandsobjekt ist, ist die Integrität der Personen- und Organisationseinträge in Service Desk von höchster Priorität.

System- und Anwendungsadministratoren

System- und Anwendungsadministratoren definieren die Standardeinstellungen für die Service Desk-Implementierung und sorgen für deren Wartung. In Absprache mit dem IT-Infrastrukturmanagement regulieren der System- und der Anwendungsadministrator die allgemeine Arbeitsumgebung von Service Desk.

Zu den Aufgaben der Systemadministration gehören die Kontenverwaltung, die Zugriffsrechte und das Verwalten der Funktionen in Service Desk.

Einige der Aufgaben, die System- und Anwendungsadministratoren auszuführen haben, werden häufig von Beratungsfirmen ausgeführt.

Szenario: Verwalten eines Helpdesks

Der IT-Manager eines großen multinationalen Unternehmens wurde vom Geschäftsführer beauftragt, hochwertigen Helpdesk-Service für Benutzer bereitzustellen und gleichzeitig die aktuellen IT-Ausgaben zu reduzieren bzw. auf gleichem Niveau zu halten.

Infolge des Wachstums des Unternehmens ist das Unternehmen mit seinen Unternehmensbereichen jetzt auf verschiedenen Kontinenten vertreten. Das bisherige Verfahren zum Registrieren von Serviceanfragen hatte mit der wachsenden Arbeitslast Schwierigkeiten. Daraufhin wurde der Helpdesk dezentralisiert. Jedes Büro entwickelte dann ein eigenes Verfahren für die Bearbeitung von Servicecalls. Da alle Niederlassungen an Netzwerke an verschiedenen Standorten angeschlossen waren, fielen bei den Spezialisten beim Bearbeiten von Servicecalls der einzelnen Niederlassungen zu Netzwerkproblemen doppelte Arbeiten an.

Der IT-Manager sieht sich damit vor die Aufgabe gestellt, Helpdesks in der ganzen Welt verwalten zu müssen, ohne dass er dabei auf zuverlässige Mittel zur Registrierung von Servicecalls und zum Verwalten von Problemen zurückgreifen kann.

Außerdem möchte der IT-Manager generelle Helpdesk-Richtlinien festlegen und Service-Level-Agreements erstellen. Für die Umsetzung dieser Ziele stehen dem IT-Manager jedoch keine Hilfsmittel zur Verfügung. Das Unternehmen hat vor kurzem Richtlinien verfasst, die per E-Mail an die verschiedenen Standorte verteilt wurden.

Mit Service Desk kann ein Helpdesk von einem zentralen Standort aus verwaltet werden und die Servicecalls können damit an die geeigneten Spezialisten verteilt werden.

Service Desk kann an jede Helpdesk-Umgebung angepasst werden. Mit dieser Anwendung können Service-Level-Agreements zugewiesen werden und es können Konfigurations-Komponenten und Helpdesk-Richtlinien verwaltet werden, um die Einhaltung der Vereinbarungen bei der Bereitstellung eines hochwertigen Service sicherzustellen.

3

Service Desk-Funktionen

In diesem Kapitel werden einige der wichtigsten Funktionen beschrieben, mit denen Service Desk Sie bei den durchzuführenden Prozessen unterstützt.

Szenario: Ein Kundenprofil

Susanne arbeitet als Helpdesk-Supervisor in einem Unternehmen, das servicebasierte Lösungen für kleine Einzelhandelsunternehmen anbietet. Die angebotenen Dienstleistungen reichen von einfachen Hardwareverkäufen bis hin zur Einrichtung von Netzwerken und deren Konfiguration mit entsprechender Hardware und Software. Außerdem bietet das Unternehmen auch Vor-Ort-Support für die täglich anfallenden Aufgaben an.

Das Helpdesk-System von Susanne war 10 Jahre alt und absolut unflexibel. Sie möchte nun ein Servicemanagement-Tool implementieren, das benutzerfreundlicher und intelligenter als das aktuelle System ist. Das neue System muss einfach zu implementieren und gleichzeitig so leistungsfähig sein, dass es auch mit den Tausenden von Konfigurations-Komponenten zurecht kommt, die verwaltet werden müssen.

Susanne entscheidet sich für Service Desk und damit für die kostengünstigste Lösung zur Schaffung einer zentralisierten und koordinierten Helpdesk-Umgebung. Den Ausschlag für ihre Entscheidung gab die einfache Implementierbarkeit von Service Desk. Anhand der in Service Desk enthaltenen Vorlagen war Susanne in der Lage, einen Helpdesk aufzubauen, der wesentlich zur Erhöhung der Kundenzufriedenheit beitrug. Auch die Service-Levels haben sich verbessert, da Probleme, für die es in den über einen HTML-Browser zugänglichen FAQ (Frequently Asked Questions) einen Eintrag gibt, schnell behoben werden können.

Der Helpdesk hat zu einer Verbesserung der Geschäftsabläufe beigetragen und verfügt jetzt über eine Webschnittstelle zur Meldung von Servicecalls. Susannes Kunden können ihre Servicecalls somit direkt über ihren HTML-Browser weiterleiten.

Richtlinien und Tools – sofort einsatzbereit

- Vorlagen für optimale Arbeitsabläufe

Service Desk enthält Vorlagen, die Sie konfigurieren und als Teil Ihrer Implementierung verwenden können. Die Verwendung von Vorlagen für optimale Arbeitsabläufe beschleunigt die Implementierung und wirkt sich sofort in Form von verbesserten Abläufen aus.

Genaue Informationen zum Implementieren von Vorlagen finden Sie im Handbuch *HP OpenView Service Desk: Administrator's Guide*.

- Vollständige Integration in die Microsoft®-Benutzeroberfläche

Die Schulung der Service Desk-Mitarbeiter ist eine zeitraubende Angelegenheit. Die Verwendung einer Anwendung mit einem vertrauten „Look & Feel“ kann den Lernprozess deutlich beschleunigen. HP OpenView Service Desk verfügt über eine Plattform, die auf der Microsoft-Technologie basiert und sich vollständig in den Microsoft-Desktop integriert. Dadurch ist der Schulungsaufwand bei Service Desk geringer als bei anderen neuen Anwendungen.

Hinzu kommt, dass der Microsoft Internet Explorer in die Konsole integriert ist (siehe Abbildung 1-3 auf Seite 29). Ihre Helpdesk-Mitarbeiter, -Spezialisten und -Administratoren können so im Web surfen und Anwendungen von der Service Desk-Konsole aus starten.

- Einfache Erstellung von Beziehungen

Änderungen, Incidents, Probleme und Servicecalls können in Service Desk miteinander verknüpft werden. Die Erstellung einer solchen Verknüpfung oder **Beziehung** zwischen Objekten bietet zusätzliche Informationen und erhöht die Flexibilität in Ihrem Helpdesk.

HINWEIS

Beziehungen zwischen Änderungen, Incidents, Problemen und Servicecalls sind nicht mit den Beziehungen zwischen Konfigurations-Komponenten (KKs) oder **Arbeitsaufträgen** identisch. Arbeitsaufträge sind mit Objekten oder Komponenten verknüpft, um Lösungen für Probleme zu finden.

- Genehmigung

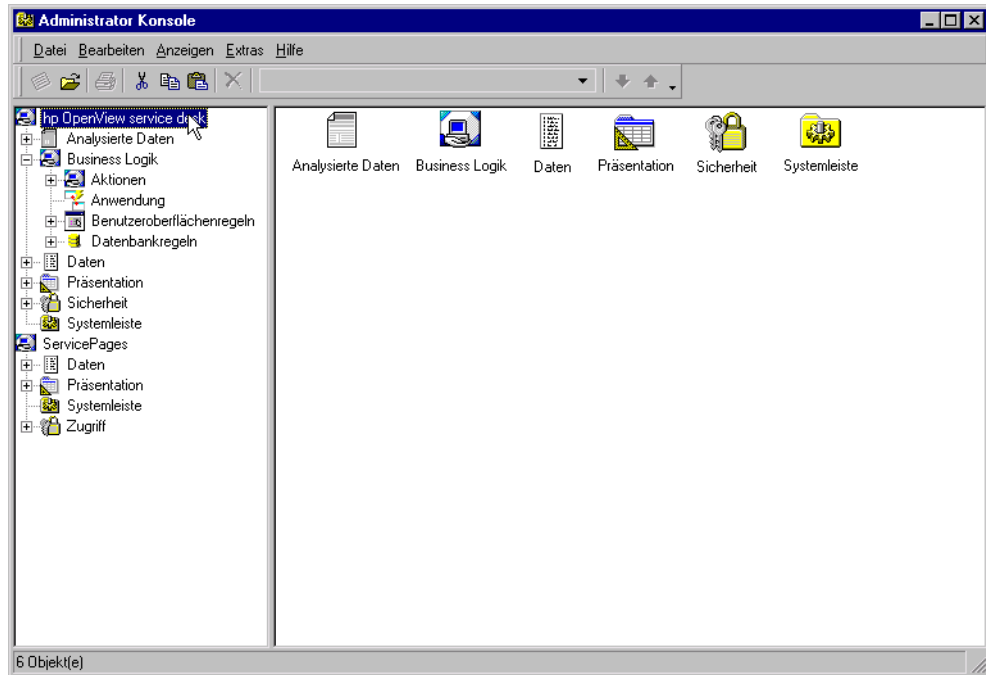
Die Bereitstellung unternehmenswichtiger IT-Services hängt von schnellen Entscheidungen ab. Schritte innerhalb des IT-Managementprozesses müssen unter Umständen genehmigt werden, damit die vereinbarten Service-Level eingehalten werden. Daher ist es für die Produktivität von entscheidender Bedeutung zu gewährleisten, dass die anstehenden Implementierungsentscheidungen von den richtigen Spezialisten getroffen werden. Für die Genehmigung von IT-Managementprozessen ist es kontraproduktiv und zeitaufwändig, Probleme, die Aktionen erfordern, manuell zu verwalten.

Service Desk bietet einen strukturierten, prozessorientierten Genehmigungsmechanismus für die Verwaltung und Genehmigung von IT-Managementprozessen.

- Flexibilität der Service Desk-Konsole

Die Service Desk-Konsole versetzt das Helpdesk-Personal in die Lage, die angezeigten Supportinformationen individuell anzupassen. Helpdesk-Operatoren, -Spezialisten, -Administratoren und -Manager können grafische Darstellungen erstellen und Informationen mithilfe einer Microsoft Outlook-artigen Benutzeroberfläche per Drag & Drop in eine andere Desktop-Anwendung (z. B. MS Word oder MS PowerPoint) kopieren. Mit dem Layout-Designer können – ganz ohne Programmierungskenntnisse – eigene, individuelle Bildschirme, Sichten, Felder und grafische Darstellungen erstellt werden. Daten lassen sich auf einfache Weise gruppieren, sortieren und filtern, ohne dass man dafür zeitaufwändig eine Programmiersprache erlernen muss.

Abbildung 3-1 Die Administrator Konsole



Die in Abbildung 3-1 dargestellte **Administrator Konsole** ist das Tool für die Erstellung von Bildschirmen, Sichten, grafischen Darstellungen und Feldern in Service Desk. Sie können die Einstellungen an Ihre spezifischen IT-Infrastrukturanforderungen anpassen, um auch bei einem sich ändernden Geschäftsumfeld stets Ihren Servicevorgaben gerecht werden zu können.

Mithilfe des Anwendungs-Layout-Designers können die folgenden Definitionen erstellt bzw. geändert werden:

— Aktionen

Sie können von Service Desk ausgeführte **Smart Actions** ändern. Bei Smart Actions handelt es sich um Verknüpfungen zu zusätzlichen Aufgaben aus externen Programmen. Ein Beispiel dafür wäre die Verwendung von MS Excel für einen Bericht zu allen Konfigurations-Komponenten.

Systemaktionen sind Verknüpfungen zu Aktionen, die von den Service Desk-Entwicklern vorprogrammiert wurden. Systemaktionen sind für eine manuelle Ausführung zu

kompliziert.

— Felder

Sie haben die Möglichkeit, Felder im **KK-Lebenszyklus** hinzuzufügen, zu entfernen oder zu aktualisieren. So könnten Sie beispielsweise ein Genehmigungsfeld für Änderungsanforderungen hinzufügen.

— Formulare

Formulare lassen sich problemlos mit Drag & Drop-Aktionen gestalten.

— Allgemeine Einstellungen

Sie können die Informationen hinter allen Einstellungen ändern, aktualisieren und löschen. So ist es beispielsweise möglich, den Schnellsuchefunktionen die Telefondurchwahl eines Benutzers hinzuzufügen.

— Vorlagen

Neben den vordefinierten Vorlagen, die mit Service Desk geliefert werden, können Sie auch eigene Vorlagen, beispielsweise für die Registrierung neuer Mitarbeiter, erstellen.

Vorlagen kommen außerdem beim Import von Daten in Service Desk aus einer externen Datenquelle zum Einsatz. Weitere Informationen finden Sie im *HP OpenView Service Desk: Data Exchange Administrator's Guide*.

— Vorlagenkategorien

Sie haben die Möglichkeit, Vorlagenkategorien zu erstellen und diesen Vorlagen zuzuweisen. Auf diese Weise können Sie ähnliche Vorlagen zusammenfassen und die verfügbaren Vorlagen besser strukturieren. Die Struktur gilt für alle Objekte. In Vorlagenkategorien können beispielsweise alle Objekte derselben Objektart zusammengefasst werden, wobei die Kategorie dann in Unterkategorien unterteilt und somit weiter strukturiert werden kann. So kann beispielsweise eine Vorlagenkategorie für Konfigurations-Komponenten Unterkategorien für unterschiedliche Arten von Konfigurations-Komponenten (Festplatten, Monitore usw.) haben.

— Sichten

Sie können selbst festlegen, welche Tabellensichten, grafischen

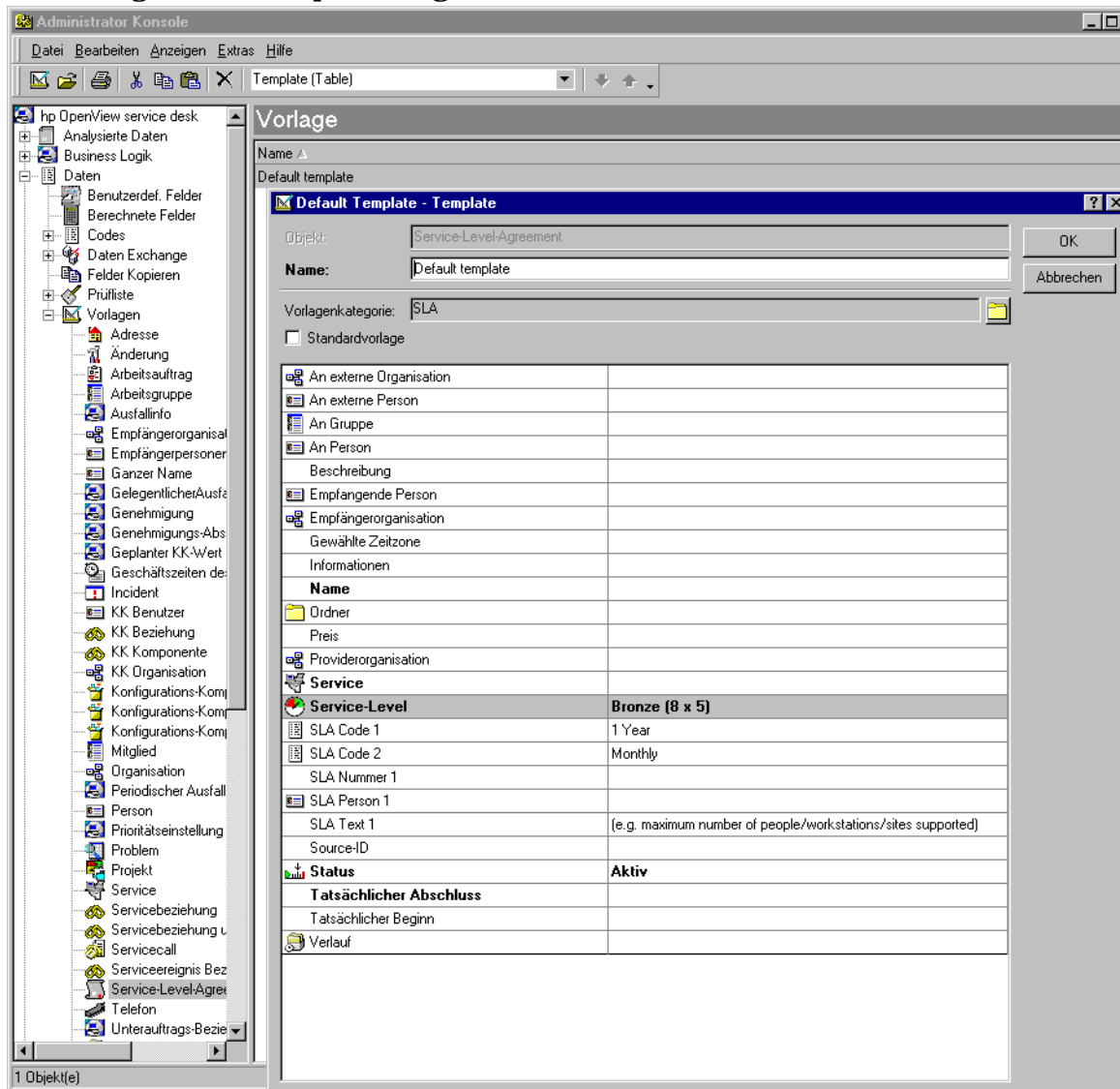
Darstellungen und Explorer-Ansichten den Benutzern von Service Desk angezeigt werden.

Beschleunigung der Implementierung bewährter Praktiken (Best Practices) mithilfe von Vorlagen

Mithilfe der in Service Desk enthaltenen Vorlagen können Sie sofort mit der Implementierung bewährter Praktiken (Best Practices) für Ihre IT-Infrastruktur beginnen. Wenn Sie ein neues Objekt erstellen, werden die Werte aus der Vorlage in das Objekt kopiert. Nachdem das neue Objekt erstellt wurde, können Sie die Felder bearbeiten und in das neue Objekt zusätzliche Werte eingeben.

Beschleunigung der Implementierung bewährter Praktiken (Best Practices) mithilfe von Vorlagen

Abbildung 3-2 Beispielvorlage



Eine Vorlage für Service-Level-Agreements (siehe Abbildung 3-2) kann beispielsweise verwendet werden, um für jedes neu erstellte Service-Level-Agreement einen anderen Bewertungszeitraum festzulegen. Sie können die Vorlagen beliebig anpassen, um genau die Informationen darzubieten, die für Ihre Unternehmensstrategie

Beschleunigung der Implementierung bewährter Praktiken (Best Practices) mithilfe von Vorlagen

erforderlich sind.

Vorlagen können so konfiguriert werden, dass Beziehungen mit anderen vorhandenen Objekten hergestellt oder die Erstellung neuer, verknüpfter Objekte ausgelöst wird. So kann beispielsweise eine Servicecallvorlage für die Registrierung eines vergessenen Passworts die Erstellung eines Arbeitsauftrags auslösen, der die Zurücksetzung des Passworts anfordert.

Beim Bearbeiten von Vorlagen für Konfigurations-Komponenten kann der Wert im Feld „Suchcode“ als Baustein für die Definition von Suchcodes für Konfigurations-Komponenten verwendet werden, die mithilfe des Assistenten zur KK-Erstellung erstellt werden.

Vorlagen sollten in regelmäßigen Abständen überprüft und an die evtl. zwischenzeitlich geänderten Praktiken im Unternehmen angepasst werden.

Die Funktion „Genehmigung“

Die Funktion „Genehmigung“ bietet die Möglichkeit, automatisch Genehmigungen für Probleme einzuholen, die weitere Aktionen erfordern. Wie können die entsprechenden Spezialisten beispielsweise eine erforderliche Änderung an Ihrem Netzwerk möglichst zügig genehmigen? Die Funktion „Genehmigung“ sorgt dafür, dass Genehmigungen für vorgeschlagene Aktionen automatisch in Übereinstimmung mit der Strategie Ihres Unternehmens gesichert werden.

Wenn eine Aktion einer Genehmigung bedarf, muss ein Genehmigungsformular ausgefüllt werden. Das Genehmigungsformular hat anfänglich den Status Nicht aktiv. In diesem Stadium gehen aus dem Genehmigungsformular der Termin für die Bearbeitung des Genehmigungsformulars sowie die Spezialisten hervor, die die Aktion genehmigen sollen.

Der Status des Genehmigungsformulars muss von Nicht aktiv in Aktiv geändert werden, damit der Genehmigungsprozess gestartet wird.

Die Genehmigenden werden in der Sicht Service heute oder durch eine E-Mail darüber benachrichtigt, dass sie über ein aktives Genehmigungsformular in Service Desk abstimmen sollen. Die Genehmigenden können auf der Registerkarte Weitere Optionen des Dialogfelds „Erweiterte Suche“ nach Aktionen in Service Desk suchen, die ihrer Zustimmung bedürfen. (Das Dialogfeld „Erweiterte Suche“ wird angezeigt, wenn Sie im Menü Extras den Befehl Erweiterte Suche wählen.)

HINWEIS

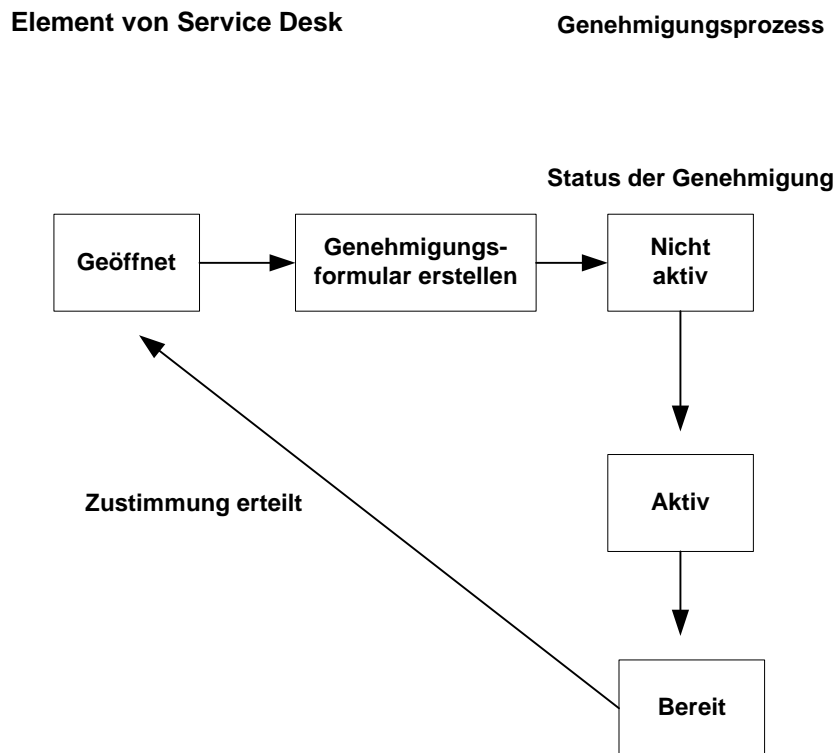
Die automatische Benachrichtigung von Genehmigenden per E-Mail ist nur dann möglich, wenn diese Funktion im Service Desk-Menü Extras auf dem jeweiligen Computer aktiviert wurde.

Die Genehmigenden geben dann ihre Stimme ab, indem Sie Ja oder Nein wählen. Die Ergebnisse werden automatisch tabellarisch erfasst und der Status der Genehmigung ändert sich bei Erreichen der erforderlichen Anzahl von Genehmigenden, die mit Ja gestimmt haben, automatisch in Bereit. Die Funktion „Genehmigung“ zeigt an, dass die Genehmigungsaufgabe erfüllt wurde und die Implementierung bei

Vorliegen der endgültigen Genehmigung beginnen kann.

Wenn Genehmigende ihre Stimme nicht bis zum vorgegebenen Endtermin abgegeben haben, ändert sich der Status des Genehmigungsformulars automatisch in *Bereit*. Das Genehmigungsergebnis lautet jedoch *Abgelehnt*.

Abbildung 3-3 **Genehmigungsprozess**



Genehmigungsformulare

Genehmigungsformulare können allen Arbeitsablauf-Klassenobjekten in Service Desk hinzugefügt werden:

- Ändern
- Projekt
- Problem

- Ereignis
- Servicecall
- Arbeitsauftrag

Beim Öffnen eines Formulars wird eine Registerkarte für das Genehmigungsformular aktiviert. Das Genehmigungsformular kann sowohl vom Initiator des Genehmigungsprozesses als auch von den festgelegten Genehmigenden eingesehen werden.

Das Genehmigungsformular dient als „Stimmzettel“ für die festgelegten Genehmigenden und als Mittel zum Starten des Genehmigungsprozesses.

Service Desk-Funktionen
Die Funktion „Genehmigung“

Abbildung 3-4 Genehmigungsformular

Das Genehmigungsformular besteht aus den folgenden Feldern:

- Genehmigungsstatus

Der Status der Genehmigung kann Nicht aktiv, Aktiv oder Bereit sein.

- Termin

Der Termin ist das Datum, bis zu dem eine Stimmabgabe für ein Genehmigungsformular entgegengenommen wird.

- #Genehmigung benötigt

Anzahl der für eine Genehmigung des Prozesses mindestens akzeptierten Stimmen aus dem Kreis der festgelegten Genehmigenden.

- Strategie

Die Strategie gibt an, wie viele Ja-Stimmen aus der Gesamtzahl der zur Stimmabgabe aufgeforderten Spezialisten erforderlich sind. Wenn beispielsweise zehn Spezialisten gebeten wurden, die Aktion zu genehmigen, und Ihre Firmenstrategie festlegt, dass lediglich eine Ja-Stimme erforderlich ist, um den Prozess zu genehmigen, müsste als Strategie „1 von 10“ festgelegt werden.

- Beschreibung

In dieses Feld können Sie freien Text zur Beschreibung der Aktion eingeben, für die der Genehmigungsprozess erforderlich ist.

- Informationen

In dieses Feld können Sie beliebige Informationen eingeben, die im Zusammenhang mit der Beschreibung von Relevanz sind (z B. warum die Änderung erforderlich ist) und den Genehmigenden bei der Entscheidungsfindung helfen könnten.

- Genehmigungsgruppe

Wenn das Feld Genehmigungsgruppe leer bleibt, kann der Initiator der Genehmigung beliebige Personen als Genehmigende eintragen.

Wird als Genehmigungsgruppe eine Arbeitsgruppe ausgewählt, werden alle Mitglieder der Arbeitsgruppe als Genehmigende aufgeführt. In dieser Phase kann der Initiator der Genehmigung Mitglieder der Arbeitsgruppe aus der Liste ausschließen, weil diese beispielsweise bis zum Termin nicht in der Lage sein werden, ihre Stimme abzugeben. Der Initiator des Genehmigungsprozesses wird vom System automatisch aus der Liste entfernt. Werden die Einträge im Feld Genehmigungsgruppe gelöscht, bleibt die Liste der Genehmigenden unverändert. Wenn in das Gruppenfeld eine andere Gruppe eingegeben wird, werden die Mitglieder dieser Gruppe in die Liste der Genehmigenden aufgenommen. Für die maximale Anzahl der Genehmigenden gibt es keine Beschränkungen.

- Genehmigungs-Stimmen

In diesem Bereich können Sie sich eine Vorschau der Informationen zur Stimmabgabe durch die einzelnen Spezialisten anzeigen lassen. Der Vorschau können Sie den Namen des Genehmigenden und

Die Funktion „Genehmigung“

dessen Votum entnehmen. Wenn der Spezialist die Aktion abgelehnt hat, wird ein Grund angezeigt.

- Ergebnis

In diesem Feld wird das Ergebnis der Abstimmung angezeigt.

Genehmigungsfunktionen

Die Zuständigkeiten Ihrer Spezialisten basieren auf deren Fachgebieten. Um das Wissen Ihrer Spezialisten optimal zu nutzen und die Leistungsfähigkeit Ihres Helpdesks zu erhöhen, müssen verschiedene wichtige Funktionen festgelegt werden. Die Genehmigungsfunktionen helfen, die Funktion „Genehmigung“ so effektiv wie möglich zu implementieren.

Zur Implementierung der Funktion „Genehmigung“ sollten Sie Mitarbeitern in Ihrem Unternehmen die folgenden Funktionen zuweisen:

- Genehmigungsinitiator

Aktionen, die einer Genehmigung bedürfen, müssen zunächst als solche identifiziert werden. Diese Aufgabe kann von Spezialisten, Helpdesk-Operatoren, Änderungsmanagern, Problemmanagern oder anderen berechtigten Personen in Ihrem Unternehmen übernommen werden.

- Aktivator des Genehmigungsprozesses

Das Ändern des Status des Genehmigungsformulars von Nicht aktiv in Aktiv startet den Genehmigungsprozess. Diese Aufgabe obliegt dem Aktivator des Genehmigungsprozesses. Dabei kann es sich um den Initiator des Genehmigungsprozesses oder aber eine andere Person handeln, die von Ihrem Unternehmen beauftragt wurde, Genehmigungsanträge zu prüfen, bevor der Genehmigungsprozess eingeleitet wird.

- Genehmigender

Der Spezialist, der vom Aktivator bzw. Initiator des Genehmigungsprozesses benannt wurde, muss auf dem Genehmigungsformular seine Stimme abgeben. Die Spezialisten können automatisch benachrichtigt werden, wenn ihre Stimmabgabe zu einem Thema erforderlich ist. Bei den Genehmigenden kann es sich um einzelne Spezialisten oder aber um definierte Gruppen

handeln.

- Überwacher des Genehmigungsprozesses

Damit sichergestellt ist, dass alle Stimmen innerhalb der gesetzten Frist abgegeben werden, kann eine Funktion wie ein Änderungsmanager eingerichtet werden, dessen Aufgabe es ist, den Status des Genehmigungsformulars zu überwachen. Nach Eingang der erforderlichen Stimmen vor Ablauf der Frist kann festgelegt werden, dass der Überwacher des Genehmigungsprozesses die endgültige Genehmigung übernehmen soll.

Die Erweiterung ServicePages

ServicePages sind eine Erweiterung von Service Desk. Die Benutzer haben die Möglichkeit, über einen Webbrowser mit dem Helpdesk Kontakt aufzunehmen, und die Daten, die auf den ServicePages angezeigt werden, sind stets aktuell.

ServicePages bieten Unterstützung für zwei Arten von Benutzern: Mitarbeiter des technischen Supports, die bereits Zugang zu Service Desk haben, und Endbenutzer.

Endbenutzer können ServicePages für die folgenden Zwecke verwenden:

- Suchen nach Lösungen für bekannte Probleme
- Lesen der Antworten auf häufig gestellte Fragen (FAQs)
- Absenden und Verfolgen von Serviceanforderungen

Die Mitarbeiter des technischen Supports können ServicePages für die folgenden Zwecke verwenden:

- Erstellen von Servicecalls
- Erstellen von Incidents
- Anzeigen einer Übersicht der Servicecalls
- Anzeigen einer Übersicht der Incidents
- Anzeigen einer Übersicht der Probleme
- Anzeigen einer Übersicht der Änderungen
- Anzeigen einer Übersicht der Arbeitsaufträge

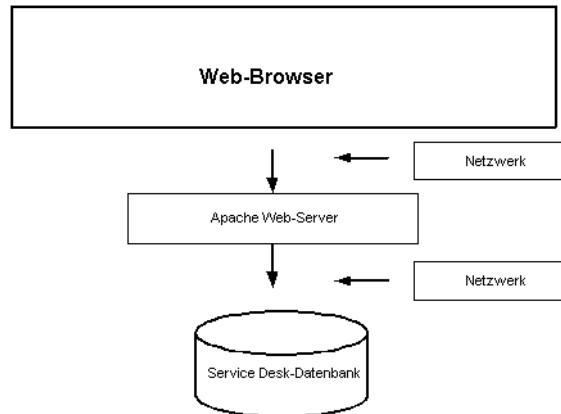
In den Übersichten können die Mitarbeiter des technischen Supports Datensätze ändern oder sich anzeigen lassen. Der Systemadministrator kann das Layout der Übersichten festlegen und bestimmen, welche Vorlagen für die Erstellung von Datensätzen verwendet werden sollen. Beim Einrichten der Übersichten definiert der Systemadministrator Sichten für eine eingeschränkte Liste und eine vollständige Liste.

Zugriff auf die ServicePages

Der Zugriff auf die ServicePages erfolgt über einen HTML-Browser, wie beispielsweise Netscape® oder Microsoft Internet Explorer®. Der Client

kommuniziert über das Netzwerk mit einem Apache-Webserver. Der Apache-Webserver kann sich Speicherplatz mit dem Anwendungsserver teilen oder an anderer Stelle positioniert sein, um den Netzwerkverkehr auszugleichen und die Geschwindigkeit im Netzwerk zu erhöhen. Ihr Webbrowser kommuniziert mit dem Webserver über ein Netzwerk.

Abbildung 3-5 **ServicePages Prozess**



Genehmigung über das Web

Zur Änderung des Status eines Objekts, wie beispielsweise eines Servicecalls oder einer Änderung, muss zuweilen die Genehmigung einer oder mehrerer Personen eingeholt werden. Service Desk stellt eine Webseite zur Verfügung, von der aus Spezialisten, die als Genehmigende festgelegt wurden, ihre Stimme abgeben können. Die Genehmigungs-Webseite ist nicht Teil der ServicePages und ist nur über eine bestimmte URL zugänglich, die den Genehmigenden per E-Mail zugesendet wird.

4 Grundlegende Aufgaben

In diesem Kapitel werden die grundlegenden Aufgaben beschrieben, die von Service Desk-Benutzern auszuführen sind.

Anzeigen von Informationen

In Service Desk können Sie in beträchtlichem Maße selbst bestimmen, wie die Informationen angezeigt werden. Sie können bestimmen, welche Informationen angezeigt werden (z. B. alle offenen Servicecalls), und Sie können das Anzeigeformat für diese Informationen festlegen. Für das Anzeigen von Informationen stehen die folgenden Grundformate zur Verfügung:

- Tabellensicht
- Diagrammsicht
- Explorer-Ansicht
- Kartensicht
- Baumansicht
- Projektsicht

Verwenden von Tabellensichten

Tabellensichten sind die Standardform zur Darstellung von Objekten. Sie enthalten die Informationen, die Sie für Ihre tägliche Arbeit benötigen. Ein Beispiel für eine Tabellensicht sehen Sie in Abbildung 4-1.

Abbildung 4-1 Servicecalls: Tabellensicht

Servicecall (Filter angewandt)					
ID	Termin	Beschreibung	Status ▲	An Gruppe	Kategorie
29	26.07.01 1...	User unable to mail messages via E-mail ap...	Registriert	Helpdesk	Incident
30	27.07.01 2...	Computer locked up when trying to print VI...	Registriert	Desktop Specialists	Incident
32	27.07.01 2...	Calculation results in an error after running t...	Registriert	Desktop Specialists	Incident
37	26.07.01 0...	Mailserver probably down. Unable to acces...	Registriert	Helpdesk	Incident
1...	19.10.01 1...	We plan to have a maintenance on the ser...	Registriert	Helpdesk	Incident
1...	05.07.01 1...	We want to do an offline backup	Registriert	Helpdesk	Incident
1...	06.07.01 2...	Mail server out of order: Users unable to us...	Registriert	Helpdesk	Incident
1...	07.07.01 0...	Can't send e-mail	Registriert	Helpdesk	Incident
- In Bearbeitung - 9 objekt(e)					
1	27.07.01 2...	Password forgotten for Service Desk	In Bearbeitung	Desktop Specialists	Incident
2	26.07.01 1...	Run management invoice summary batch job	In Bearbeitung	Helpdesk	Incident
7	27.07.01 2...	Password forgotten for EMail application	In Bearbeitung	Desktop Specialists	Incident
8	27.07.01 2...	Password forgotten HP Server 02	In Bearbeitung	Desktop Specialists	Incident
20	27.07.01 1...	Printcard Printer error message: "Card mem...	In Bearbeitung	Desktop Specialists	Incident
31	27.07.01 1...	Printer paper jam during printing EXCEL sheet	In Bearbeitung	Desktop Specialists	Incident
36	27.07.01 1...	Printer toner cartridge is empty: error messa...	In Bearbeitung	Desktop Specialists	Incident
39	26.07.01 0...	Mail server out of order: Users unable to us...	In Bearbeitung	Helpdesk	Incident
40	26.07.01 1...	ICIC response time beyond 3 sec	In Bearbeitung	Desktop Specialists	Beschwerde
- Wartend - 2 objekt(e)					
23	27.07.01 2...	Password forgotten.	Wartend	Desktop Specialists	Incident
55	26.07.01 1	Forgot e-mail password	Wartend	Helpdesk	Incident

Verwenden von Diagrammsichten

Diagramme bieten einen guten Überblick über Objekte. In Diagrammen werden die Objekte gruppiert und es wird auf unterschiedliche Art und Weise die absolute oder relative Größe der Gruppen dargestellt. In der Diagrammsicht können die Informationen in verschiedenen Formaten dargestellt werden. Einige Diagramme bieten außerdem eine 3D-Anzeige. Mit den Diagrammsichten können Sie sich übersichtliche Berichte auf den Bildschirm holen und ausdrucken.

Über die Diagramme haben Sie auch leichten Zugriff auf die Objekte in den Gruppen. Klicken Sie hierzu auf einen Teil des Diagramms. Eine Tabelle mit den Objekten wird angezeigt, die mit diesem Teil verknüpft sind. Zur Anzeige detaillierter Informationen wählen Sie das gewünschte Objekt in der Tabelle aus.

Sie können die Diagrammsichten an Ihre Anforderungen anpassen. Die Anpassung erstreckt sich unter anderem auf das Farbschema und den Typ des Diagramms (Torten-, Punkt-, Balkendiagramm); bei 3D-Diagrammen können Sie außerdem den Betrachtungswinkel angeben.

In Diagrammen werden die Objekte gruppiert und es wird die Größe der

einzelnen Gruppen grafisch dargestellt. Die Größe einer Gruppe kann unterschiedlich berechnet werden:

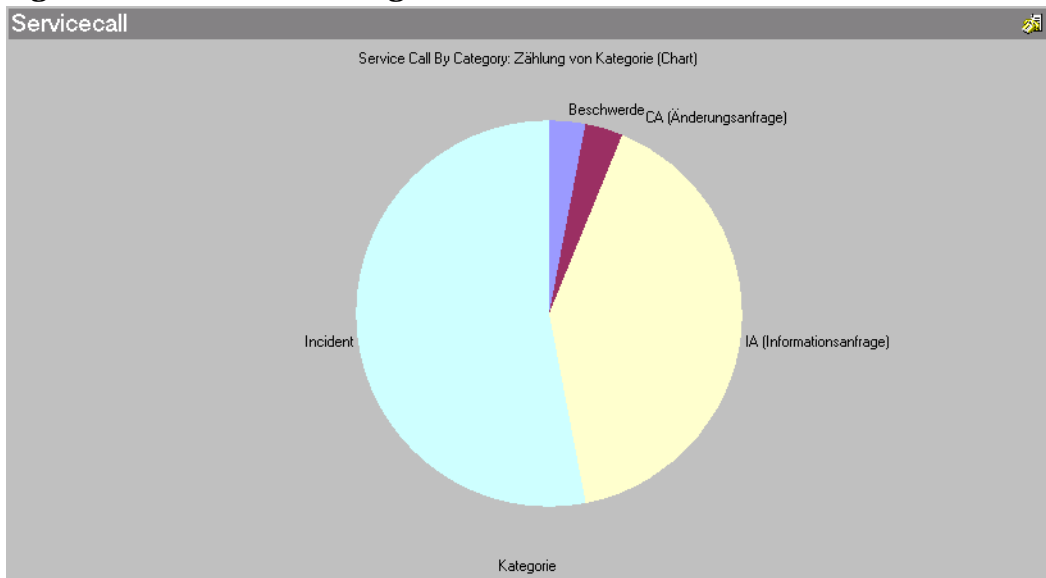
- nach der Anzahl der Objekte in der Gruppe
- nach der Summe der Feldwerte
- nach dem Durchschnittswert eines Feldes in der Gruppe
- nach dem kleinsten oder größten Wert eines Feldes in der Gruppe

In den verschiedenen Diagrammarten werden die Gruppen unterschiedlich dargestellt. In Tortendiagrammen werden die Gruppen nach ihrer relativen Größe angezeigt (siehe Abbildung 4-2). Die vollständige „Torte“ steht für alle Objekte insgesamt und die einzelnen Gruppengrößen werden als Prozentanteil der „Gesamttorte“ dargestellt. In Balkendiagrammen werden die Gruppen dagegen nach ihrer absoluten Größe dargestellt.

Mit Service Desk können Sie die Diagramme auch in anderen Anwendungen, wie z. B. MS Word oder Powerpoint, verwenden. Gehen Sie dazu wie folgt vor:

1. Wählen Sie den Befehl **Kopieren im Menü Bearbeiten**.
2. Wechseln Sie zu der Anwendung, in der Sie das Diagramm verwenden möchten.
3. Wählen Sie im Menü **Bearbeiten** der jeweiligen Anwendung den Befehl **Einfügen**.

Abbildung 4-2 Servicecalls: Diagrammsicht



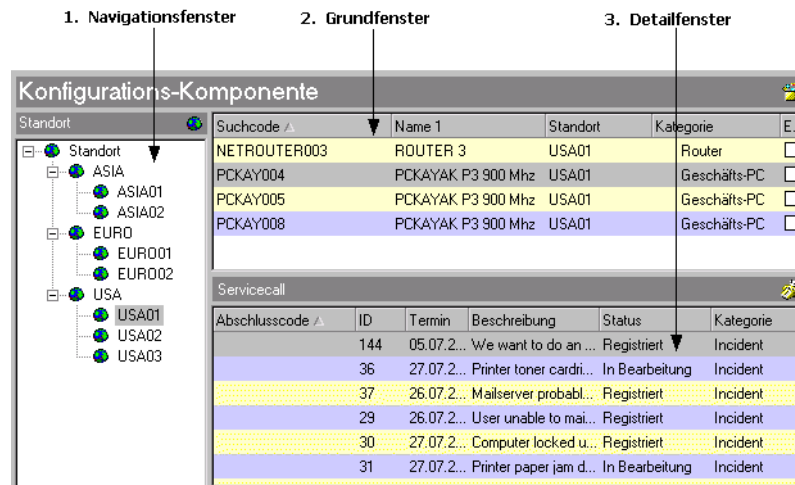
Verwenden von Explorer-Ansichten

Explorer-Ansichten bestehen aus einem Navigationsfenster, einem Grundfenster und einem oder mehreren Detailfenster(n) (siehe Abbildung 4-3). Das Grundfenster enthält die gesuchten Informationen.

Zum Suchen nach Objekten in Explorer-Ansichten gehen Sie wie folgt vor:

1. Gehen Sie im Navigationsfenster zum gewünschten Objekt und klicken Sie darauf.
2. Wählen Sie im Grundfenster ein Objekt aus.
3. Im Detailfenster werden die Informationen angezeigt.

Abbildung 4-3 Fenster in der Explorer-Ansicht

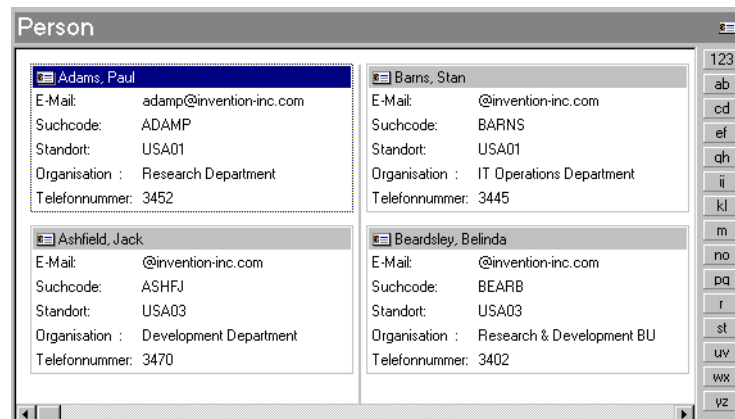


Verwenden von Kartensichten

In Kartensichten werden die Informationen auf Karten angezeigt. Jedes Objekt erscheint dabei auf einer eigenen Karte. Jede Zeile auf solch einer Karte zeigt ein Detail zu dem jeweiligen Objekt an.

Mit Kartensichten können Sie Objekte schnell abrufen und sich anzeigen lassen und diese dann alphabetisch ordnen. Diese Sicht eignet sich z. B. zur Anzeige von Informationen zu Mitarbeitern.

Abbildung 4-4 Kartensicht: Personal

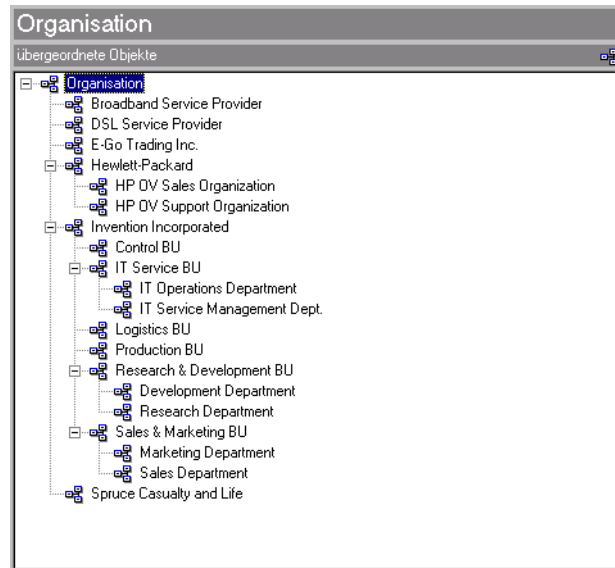


Verwenden von Baumansichten

In Baumansichten werden Informationen in einem ähnlichen Format wie im Navigationsfenster der Explorer-Ansicht angezeigt. Baumansichten eignen sich zum Anzeigen strukturierter Informationen, wie z. B. zu Abteilungen innerhalb von Organisationen.

Abbildung 4-5

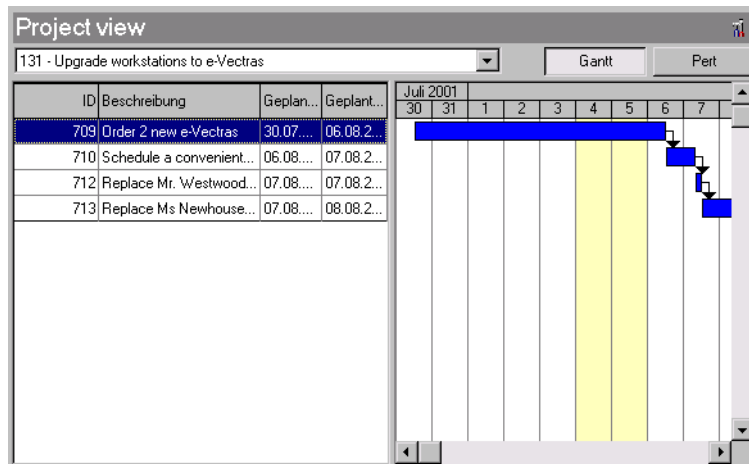
Baumansicht: Organisationsstruktur



Verwenden von Projektsichten

In Projektsichten erhalten Sie einen Überblick über koordinierte Aktivitäten. Sie können sich Informationen zu den in einem Änderungsobjekt oder den in einem Projekt zusammengefassten Arbeitsaufträgen anzeigen lassen. In der Baumansicht werden die Aktivitäten aufgeführt und der geplante Verlauf wird grafisch in einem Gantt- oder in einem Pert-Diagramm dargestellt.

Abbildung 4-6 **Projektsicht: Arbeitsaufträge in einem Änderungsobjekt**



Verwenden des Menüs „Aktionen“

Im Menü **Aktionen** finden Sie Befehle zur Ausführung von Aufgaben im Zusammenhang mit Service Desk-Objekten. Abbildung 4-7 zeigt ein Beispiel für das Menü **Aktionen** für Änderungsobjekte. Das Menü **Aktionen** enthält drei Arten von Aktionen:

- **Smart Actions**

Mit Smart Actions können externe Programme gestartet werden. Beim Öffnen des externen Programms können Informationen (Parameter) von dem Objekt verwendet werden, das Sie beim Aufrufen der Smart Action ausgewählt bzw. geöffnet haben. So können Sie z. B. MS Word öffnen, um darin eine Textdatei mit der ID des Servicecalls als Namen der MS Word-Datei zu erstellen.

- **Übersichtaktionen**

Mit Übersichtaktionen werden Tabellensichten anderer Objekte geöffnet. Die Informationen in der geöffneten Tabellensicht können so gefiltert werden, dass sie Informationen zu dem Objekt anzeigen, das Sie beim Klicken auf den Befehl für die Übersichtaktion ausgewählt bzw. geöffnet haben.

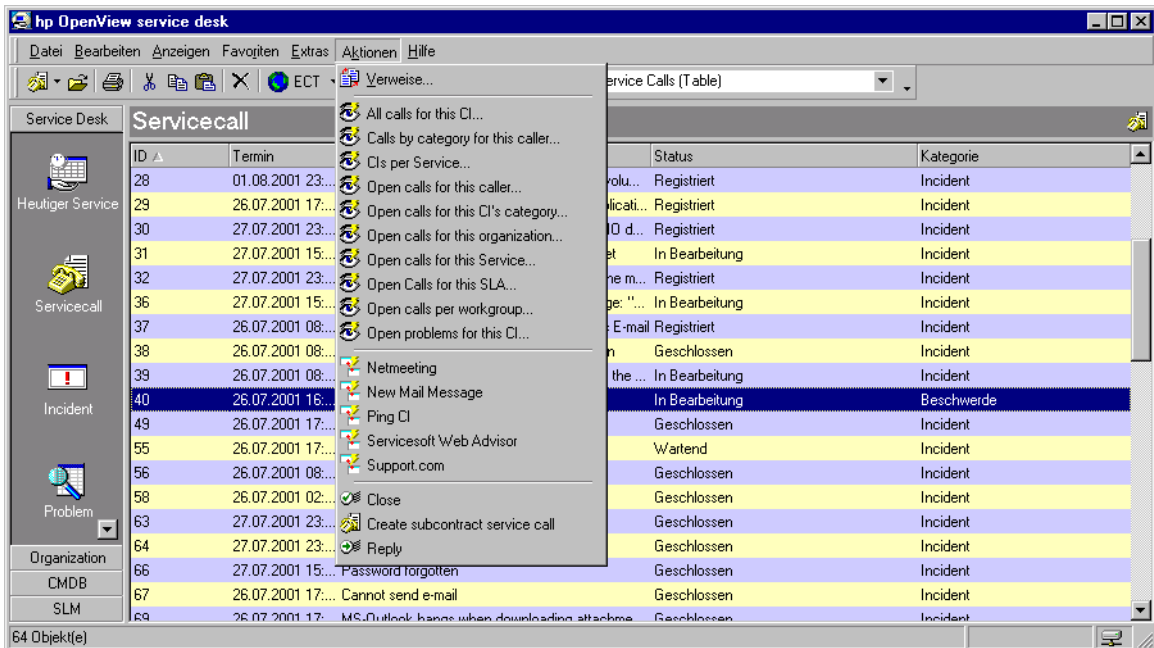
- **Systemaktionen**

Systemaktionen sind Aufgaben, die für eine manuelle Ausführung zu komplex sind. Ein Beispiel für eine Systemaktion ist das Erstellen von Unterauftrags-Servicecalls.

Grundlegende Aufgaben

Verwenden des Menüs „Aktionen“

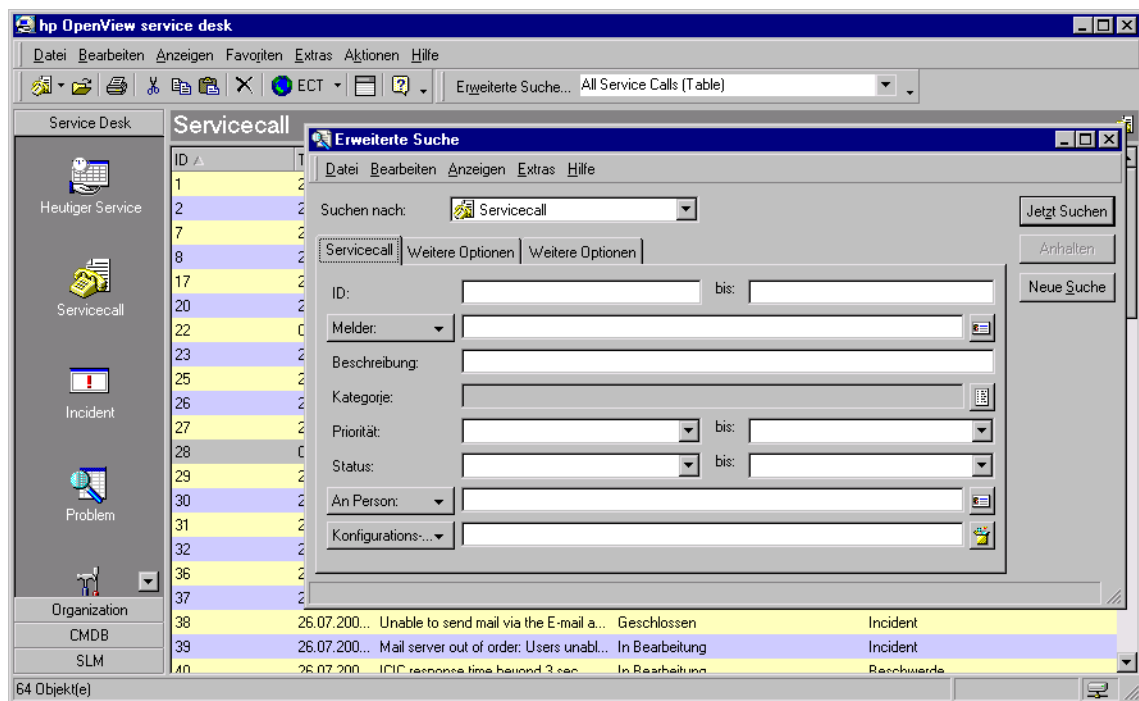
Abbildung 4-7 Servicecallsicht: Menü „Aktionen“



Verwenden des Befehls „Erweiterte Suche“

Mit dem Befehl `Erweiterte Suche` können Sie komplexe Suchkriterien für die Suche von Objekten in Service Desk festlegen. In Abbildung 4-8 wird das Dialogfeld `Erweiterte Suche` vor dem Eingeben von Suchkriterien für Servicecalls dargestellt.

Abbildung 4-8 Servicecallsicht: Dialogfeld „Erweiterte Suche“



Das Dialogfeld `Erweiterte Suche` lässt sich auf verschiedene Weise öffnen:

- Wählen Sie den Befehl `Erweiterte Suche` im Menü `Extras`.
- Klicken Sie in der Symbolleiste auf `Erweiterte Suche`.
- Wenn Sie Objekte von einem Formular aus suchen möchten, wählen Sie `Erweiterte Suche` aus dem Objektsuchschaltflächen-Menü, um nach Objekten zu suchen, die in der Liste der Objektsuchschaltfläche

enthalten sind.

- Wählen Sie von einem Textfeld im Formular aus den Befehl `Erweiterte Suche` im Menü `Extras`, um nach Objekten zu suchen, die die gleichen Wortgruppen und Schlüsselwörter enthalten.
- Wenn Sie Objekte von einem Dialogfeld aus suchen möchten, das über die Schaltfläche `Erweiterte Suche` verfügt, klicken Sie auf diese Schaltfläche, um nach Objekten zu suchen, die in der Liste vorhanden sind bzw. die der Liste, mit der Sie gerade arbeiten, hinzugefügt werden können.
- Drücken Sie **F2**.

5

Aufgaben des Kunden

In diesem Kapitel erhalten Sie einen Überblick über die Schritte, mit denen Servicecalls gemeldet und deren Status überprüft werden kann.

Szenario: Registrieren eines Servicecalls

Andrea Schmidt, eine Angestellte Ihres Unternehmens, hat Probleme mit Microsoft Outlook. Sie kann sich die globale Adressenliste nicht anzeigen lassen.

Trotz Konsultation der SelfServicePages im Intranet der IT-Abteilung und der **FAQs** kann sie das Problem nicht lösen.

Welche Lösungsmöglichkeiten gibt es?

Frau Schmidt kann sich auf verschiedene Weise an Ihren Helpdesk wenden, um Hilfe zu erhalten.

Sie kann Sie anrufen, Ihnen ein Fax senden oder Ihnen ihr Problem per E-Mail mitteilen. Sie entscheidet sich dafür, mit ihrem HTML-Browser auf die ServicePages zuzugreifen. Über die ServicePages erhält sie sofort eine ID-Nummer für ihren gemeldeten Servicecall und mit ihrem HTML-Browser kann Sie den Fortschritt ihres Servicecalls verfolgen.

Verwalten von Servicecalls

Ihr Ziel ist es, eine schnelle Lösung für Ihre IT-Infrastrukturprobleme zu erhalten. Für die schnelle Meldung von Problemen gibt es mehrere Möglichkeiten:

- E-Mail
- über einen HTML-Browser (ServicePages)
- telefonisch
- per Fax

Registrieren von Servicecalls

Die Grundaufgabe eines Helpdesks besteht darin, etwaige Probleme der Kunden mit der IT-Infrastruktur zu beseitigen. Um Ihre Anforderungen an den Helpdesk erfüllen zu können, müssen zunächst wichtige Informationen bereitgestellt werden, damit die Helpdesk-Mitarbeiter ihre Aufgabe effektiv erledigen können.

Unabhängig vom Medium, über das die Kunden den Service anfordern, sollten diese angehalten werden, grundlegende Informationen bereitzustellen. Dazu gehören:

- Name des Anrufers
- betroffene Konfigurations-Komponente
- genaue Beschreibung des Problems
- Anzahl der betroffenen Personen (eine Person, eine Gruppe, eine Abteilung oder eine ganze Organisation)

Verwenden der ServicePages (SP)

Mit einem HTML-Browser kann ein Kunde Servicecalls melden sowie sich in den FAQs mögliche Lösungen anzeigen lassen. Außerdem können sich die Kunden auch die Lösungen zu gemeldeten Servicecalls nach deren Bearbeitung anzeigen lassen.

Aufgaben des Kunden
Verwalten von Servicecalls

6

Aufgaben des Helpdesk-Personals

In diesem Kapitel werden die Funktionen und Menüs beschrieben, mit denen ein Helpdesk-Mitarbeiter Servicecalls eröffnen und verfolgen kann. Außerdem finden Sie hier einen Überblick über den Prozess der Bearbeitung von Servicecalls bei Bestehen einer Verbindung mit Service Desk.

Szenario: Eingriff eines Helpdesk-Mitarbeiters

Ihre Personalabteilung hat soeben mit Jan Thomas einen neuen Mitarbeiter eingestellt und sendet nun per E-Mail einen Neuer-Mitarbeiter-Servicecall an den Service Desk. Sie öffnen Service Desk und erstellen anhand der Vorlage „Neuer Mitarbeiter“ einen neuen Servicecall.

Die Vorlage „Neuer Mitarbeiter“ ist mit zwei Arbeitsaufträgen verknüpft: einem für die Abteilung „Haustechnik“ und einem für die IT-Abteilung. Der Arbeitsauftrag für die Haustechnik beinhaltet die Aufstellung eines Schreibtisches und die Bereitstellung eines Computers. Der Arbeitsauftrag für die IT-Abteilung beinhaltet die Einrichtung eines E-Mail-Kontos, die Bereitstellung eines Internetzugangs und die Installation von Software.

Jan Thomas kann seine Anforderungen nicht per ServicePages (SP) weiterleiten, da er neu ist und (noch) nicht über einen Internetzugang verfügt.

Mit Service Desk werden alle Prozesse, mit denen die Arbeitsbereitschaft von Jan Thomas hergestellt wird, automatisiert, sobald der Helpdesk-Mitarbeiter entsprechend informiert wurde.

Übersicht über die Aufgaben des Helpdesk-Mitarbeiters

Die wichtigste Aufgabe des Helpdesk-Mitarbeiters besteht darin, Personen mit IT-Infrastrukturproblemen dabei zu helfen, so schnell wie möglich ihre Arbeit wieder aufnehmen zu können. Als Helpdesk-Mitarbeiter sind Sie der erste Ansprechpartner für Kunden, die Unterstützung benötigen. Sie müssen die Aufgaben gegeneinander abwägen und gleichzeitig den Servicecall des Kunden registrieren sowie eine Lösung anbieten. Wenn Sie keine Lösung anbieten können, müssen anhand der von Ihnen entgegengenommenen Informationen die entsprechenden Fachleute alarmiert werden.

Als Helpdesk-Mitarbeiter haben Sie die Aufgabe, anhand von vordefinierten Sichten den Status bestimmter Konfigurations-Komponenten zu überwachen, mithilfe entsprechender Filter Probleme zu analysieren und zu beseitigen sowie die vom Anwendungsadministrator definierten Hilfsmittel einzusetzen, um Servicecalls erfolgreich abzuschließen. Nach der Anmeldung bei Service Desk können Sie als Helpdesk-Mitarbeiter mit der folgenden Konsole beginnen:

Aufgaben des Helpdesk-Personals

Übersicht über die Aufgaben des Helpdesk-Mitarbeiters

Abbildung 6-1 Konsolensicht für die Kontaktperson

The screenshot shows the HP OpenView service desk interface. At the top is a menu bar with 'Datei', 'Bearbeiten', 'Anzeigen', 'Favoriten', 'Extras', 'Aktionen', and 'Hilfe'. Below the menu is a toolbar with various icons and a search bar containing 'Erweiterte Such...' and 'Service Today For Workgroup (Table)'. The main area is titled 'Heutiger Service' with a '(Filter angewand)' status. On the left is a sidebar with icons for 'Heutiger Service', 'Servicecall', 'Incident', 'Problem', 'Organization', 'CMDB', and 'SLM'. The main table lists service requests with columns for ID, Objekttyp, Beschreibung, Status der übertragenen Aufg..., Priorität der übertragenen Aufgabe, An Person, and Termin. The table contains 20 rows of data, including problems, incidents, and work orders, with various descriptions like 'Terminal screen locks up', 'CPU bottleneck detected', and 'Make inventory of all Kayak w...'. The bottom status bar shows '92 Objekt(e)'.

ID	Objekttyp	Beschreibung	Status der übertragenen Aufg...	Priorität der übertragenen Aufgabe	An Person	Termin
241	Problem	Terminal screen locks up	Neu	Niedrig	Swires, Steve	21.08.0
165	Incident	CPU bottleneck detected. CP...	Neu			26.08.0
743	Arbeitsauftrag	Make inventory of all Kayak w...	Neu			29.08.0
744	Arbeitsauftrag	Order internal memory for all K...	Neu			30.08.0
745	Arbeitsauftrag	Make plan for installation of e...	Neu			03.09.0
243	Problem	CPU load to high on Web Ser...	Neu			04.09.0
746	Arbeitsauftrag	Install internal memory in indivi...	Neu			07.09.0
748	Arbeitsauftrag	Make inventory of all PCs to b...	Neu			11.09.0
151	Incident	Root password changed on S...	Neu	Mittel		12.09.0
749	Arbeitsauftrag	Order appropriate number of ...	Neu			13.09.0
747	Arbeitsauftrag	Report on hardware upgrade	Neu			14.09.0
750	Arbeitsauftrag	Plan upgrade on PCs and info...	Neu			17.09.0
239	Problem	Calculation errors	Neu		Trout, Helen	20.09.0
751	Arbeitsauftrag	Install Windows 2000 upgrade	Neu			21.09.0
133	Änderung	Upgrade to SQL*Net V8 to im...	Neu			24.09.0
142	Änderung	Upgrade Windows 98 to Win...	Neu			24.09.0
153	Incident	Server down: No connection ...	Neu			26.09.0
752	Arbeitsauftrag	Report on change	Neu			28.09.0
155	Incident	Server 02 booted	Neu		Bams, Stan	30.09.0
240	Problem	Response time of ICIC is beyo...	Neu	Mittel	Johnson, Martin	09.10.0
142	Servicecall	We plan to have a maintenanc...				19.10.0

Verwalten von Servicecalls

Servicecalls sind registrierte Anfragen von Kunden, die sich wie folgt entwickeln können:

- zur Aufforderung, einen Incident zu lösen
- zur Anforderung einer Änderung
- zu einer Informationsanfrage

Registrieren von Servicecalls

Beim Registrieren von Servicecalls ist die Erfassung bestimmter wichtiger Informationen entscheidend für eine erfolgreiche Lösung des Problems. Die Informationen, die Sie als Helpdesk-Mitarbeiter eingeben, werden nicht nur von den Spezialisten verwendet, die sich mit dem Servicecall beschäftigen, sondern stehen auch dem Änderungs-Manager, dem Problem-Manager, dem Konfigurations-Manager sowie dem Personen- und Organisations-Manager zur Verfügung. Zur Einholung der benötigten Informationen vom Melder können Prüflisten verwendet werden (siehe „Registrieren von Servicecalls mit einer Prüfliste“ auf Seite 95).

Die Eingabe von Servicecalls erfolgt über das Servicecallformular. Abbildung 6-2 zeigt ein Beispiel für ein Servicecallformular. Ihr IT-Infrastrukturmanagement kann diese Vorlage übernehmen oder aber ein Formular auf die individuellen Anforderungen Ihrer Organisation zuschneiden. Es folgt eine allgemeine Beschreibung der einzelnen erforderlichen Felder.

HINWEIS

Das Registrieren, Überwachen und Aktualisieren von Servicecalls ist auch mit Ihrem HTML-Browser möglich. Wenn Sie Ihren HTML-Browser verwenden, können Sie offline arbeiten.

Abbildung 6-2 Neuer Servicecall

22 - Master Service Call

Datei Bearbeiten Anzeigen Extras Aktionen Hilfe

Speichern und Schließen Default template

90 Tage überfällig.

ID: 22

Status: Registriert

Status (Service he...): Registriert

Melder: Ashfield, Jack

Name: Ashfield, Jack
E-Mail: @invention-inc.com
Telefonnummer: 3470
Berufsbezeichnung: Technical

Organisation: Development Department

SLA: Desktop

Service: Desktop

Service-Level: Bronze (8 x 5)

Beschreibung:
How can I look up a charge number in the ICIS system

Informationen:

Ordner:

Kategorie: IA (Informationsanfrage)

Kategorie (Service ...): IA (Informationsanfrage)

Konfigurations-...

General Work orders Relations Time/Cost History Approval Sheet Subco

Auswirkung: Keine

Priorität: 5 - Keine

Termin: 01.08.2001 23:00

Bis Termin: -505 Stunden: 44 Minuten

Tatsächlicher Absc...

Tatsächliche Dauer: Stunden: Minuten

Zuordnung...
An Gruppe: Desktop Specialists
Von Arbeitsgruppe: Helpdesk
Von Person: User, System

Klassifizierung: Software

Abschlusscode:

Mittel: Web

FAQ Gruppe:

☐ Häufig gestellte Fragen

Die folgenden Felder müssen in jedem Fall ausgefüllt werden:

- Beschreibung

In dieses Feld muss eine genaue Beschreibung des konkreten Problems eingegeben werden. Diese Beschreibung ist für die Spezialisten der Ausgangspunkt, von dem aus sie mit der Lösung des Problems beginnen.

- Status

Durch Klicken auf das Pfeilsymbol neben dem Feld Status wird eine Liste der Status angezeigt, die dem neuen Servicecall zugewiesen werden können. Die freie Texteingabe ist in diesem Feld nicht

möglich. Sie müssen einen der vorgegebenen Einträge aus der Liste wählen. Für die Verwaltung dieser Liste ist der Service Desk-Systemadministrator zuständig. Durch Wählen des Eintrags **Registriert** können Sie beispielsweise angeben, dass der Servicecall registriert wurde.

HINWEIS

Sie haben die Möglichkeit, die erforderlichen Felder, in die unbedingt Daten eingegeben werden müssen, speziell zu kennzeichnen. Gehen Sie dazu wie folgt vor:

1. Wählen Sie den Befehl **Optionen** aus dem Menü **Extras**.
2. Aktivieren Sie die Option **Schriftart** für erforderliche Felder.
3. Klicken Sie auf **Schriftart** und wählen Sie die gewünschten Schrifteigenschaften aus.

Registrieren von Servicecalls mit einer Prüfliste

Eine Prüfliste besteht aus einem Fragebogen zur Registrierung von Servicecalls, der von Ihrem Systemadministrator zusammengestellt wurde. Jede Prüfliste enthält bestimmte Standardfragen für den Melder. Die vom Melder gegebenen Antworten werden dann in die Prüfliste eingetragen. Prüflisten können auch bestimmte Vorgaben enthalten und auf der Grundlage der gegebenen Antworten Lösungen anbieten. Wenn alle Fragen beantwortet wurden, werden die eingegebenen Antworten in das Servicecallformular kopiert, wo sie dann den an der Lösung des Problems arbeitenden Spezialisten zur Verfügung stehen.

Anzeigen von Servicecalls

Das Anzeigen von Servicecalls und das Abrufen von zusätzlichen Informationen kann von der Service Desk-Konsole aus erfolgen. Zum Anzeigen von Informationen stehen Ihnen die folgenden beiden Möglichkeiten zur Verfügung:

- Auswählen einer **Übersicht Aktion** aus den verfügbaren Aktionen im Menü **Aktion**
- Suchen der Aktion mithilfe der Option **Erweiterte Suche**

Weitere Informationen zur Verwendung des Menüs **Aktion** oder der

Funktion *Erweiterte Suche* finden Sie in der *Service Desk-Onlinehilfe*.

Aktualisieren von Servicecalls

Bei der Anzeige von Servicecalls haben Sie die Möglichkeit, die Datensätze mit zusätzlichen Informationen zu aktualisieren. In den folgenden Situationen kann es unter Umständen erforderlich sein, einen Datensatz zu aktualisieren:

- Zuordnen von Spezialisten
- Ändern der Kontaktinformationen
- Aufzeichnen Ihrer Versuche, den Servicecall zu lösen

Wenn Sie nicht in der Lage sind, selbst eine Lösung anzubieten, müssen Sie den Servicecall an einen Spezialisten weiterleiten. Weitere Informationen zur Weiterleitung von Servicecalls finden Sie in der *Service Desk-Onlinehilfe*.

Erstellen von Unterauftrags-Servicecalls

Falls die Analyse ergibt, dass Sie einen anderen Service Provider mit der Beseitigung der Ursache für den Servicecall oder Incident beauftragen müssen, können Sie einen Unterauftrags-Servicecall erstellen. Service Desk kopiert automatisch Informationen aus dem ursprünglichen Ereignis und registriert Sie als Melder. Weitere Informationen zu Unterauftrags-Servicecalls finden Sie in der *Service Desk-Onlinehilfe*.

Schließen von Servicecalls

Es kann vorkommen, dass Sie Servicecalls im Interesse der Einhaltung Ihrer Helpdesk-Managementrichtlinien schließen müssen. Dies kann beispielsweise der Fall sein, wenn ein Kunde fälschlicherweise einen Servicecall getätigt hat. Da der Servicecall fälschlicherweise eröffnet wurde und es keiner Aktionen durch einen Spezialisten bedarf, werden Sie möglicherweise dazu aufgefordert, den Servicecall zu schließen.

Wann und ob Sie einen solchen Servicecall schließen sollen, wird von Ihrem IT-Infrastrukturmanagement-Team entschieden. Bei Doppelregistrierung von Servicecalls gibt es zwei mögliche Vorgehensweisen:

- Löschen des Servicecalldatensatzes

Diese Option können Sie verwenden, wenn Ihr Management-Team entscheidet, dass der Datensatz vollständig gelöscht werden soll. Da der Datensatz dabei unwiederbringlich verloren geht, sollten Sie beim Löschen sehr vorsichtig sein. Drücken Sie zum Löschen des Datensatzes die Tastenkombination **STRG+D**. Wenn der Benutzer Sie später mit derselben Anfrage kontaktiert, müssen Sie einen neuen Servicecall eröffnen. Abbildung 6-3 zeigt ein Beispiel für die Löschung eines Servicecalldatensatzes.

- Ändern des Status zu „Geschlossen“

Wenn Ihr Management-Team entscheidet, dass der Status des Servicecalls in „Geschlossen“ geändert werden soll, empfiehlt es sich in den meisten Fällen, im Feld *Lösung* einen Grund einzutragen. Abbildung 6-4 zeigt ein Beispiel für das Schließen eines Servicecalls.

Aufgaben des Helpdesk-Personals

Verwalten von Servicecalls

Abbildung 6-3 Löschen eines Servicecalls

32 - Master Service Call

Datei Bearbeiten Anzeigen Extras Aktionen Hilfe

Speichern und Schließen Default template

96 Tage überfällig.

ID: 32

Status: Registriert

Status (Service he... Registriert

Melder: Grunner, Gerard

Name: Grunner, Gerard
E-Mail: @invention-inc.com
Telefonnummer: 3461
Berufsbezeichnung: Financial

Organisation: Control BU

SLA: Desktop

Service: Desktop

Service-Level: Bronze (8 x 5)

Beschreibung:

Calculation results in an error after run financial report

Informationen:
The report was not completed

Ordner:

Kategorie: Incident

Kategorie (Service ... Incident

Konfigurations:... APSAP

Name 1: SAP Financial application software
Name 2: SAP Financial software
IP-Adresse:

General Work orders Relations Time/Cost History Approval Sheet Su

Geplanter Beginn:

Früherer Beginn:

Verspäteter Beginn:

Tatsächlicher Begi...

Termin: 27.07.2001 23:00

Geplanter Abschluss:

Geschätzter Absch...

Löschen

Möchten Sie Servicecall wirklich löschen?

Ja Nein

Stunden Minuten

Geplante Dauer:

Bis Termin: -539 Stunden 11 Minuten

Restliche Dauer:

Tatsächliche Dauer:

Offene Dauer:

Sollkosten: 1,00 \$

Geplante Kosten (... 1,13 ?

Ist-Kosten:

Tatsächliche Koste...

Abbildung 6-4 Schließen eines Servicecalls

32 - Master Service Call

Datei Bearbeiten Anzeigen Extras Aktionen Hilfe

Speichern und Schließen Default template

96 Tage überfällig

ID: 32

Status: Registriert

Status (Service he... In Bearbeitung

Melder: Wartend Beendet Informiert **Geschlossen** Telefonnummer: 3461 Berufsbezeichnung: Financial

Organisation: Control BU

SLA: Desktop

Service: Desktop

Service-Level: Bronze (8 x 5)

Beschreibung:

Calculation results in an error after running the monthly YTD financial report

Informationen:

The report was not completed

Ordner:

Kategorie: Incident

Kategorie (Service ... Incident

Konfigurations-... APSAP

Name 1: SAP Financial application software
Name 2: SAP Financial software
IP-Adresse:

General Work orders Relations Time/Cost History Approval Sheet Su

Geplanter Beginn:

Früherer Beginn:

Verspäteter Beginn:

Tatsächlicher Begi...

Termin: 27.07.2001 23:00

Geplanter Abschluss:

Geschätzter Absch...

Verfrühte Beendigu...

Verspätete Beendi...

Tatsächlicher Absc...

Max. Dauer: 16 Stunden Minuten

Geplante Dauer: Stunden Minuten

Bis Termin: -539 Stunden 11 Minuten

Restliche Dauer: Stunden Minuten

Tatsächliche Dauer: Stunden Minuten

Offene Dauer: Stunden Minuten

Sollkosten: 1,00 \$

Geplante Kosten [... 1,13 ?

Ist-Kosten:

Tatsächliche Koste...

Ermitteln der zugehörigen Service Desk-Funktionen

In Ihrer Funktion als Helpdesk-Mitarbeiter arbeiten Sie mit den folgenden Service Desk-Funktionen zusammen:

- **Konfigurations-Manager**

Der Konfigurations-Manager ist für die Klassifizierung der Bestände in der IT-Infrastruktur zuständig. Er bestimmt das Format für Suchcodes, mit denen Konfigurations-Komponenten gekennzeichnet werden, für die Sie Servicecalls erstellen.

- **Problem-Manager**

Der Problem-Manager prüft die von Ihnen gemeldeten Servicecalls auf regelmäßig wiederkehrende Incidents.

- **Änderungs-Manager**

Der Änderungs-Manager schaut sich die von Ihnen registrierten Servicecalls an, um sowohl proaktiv als auch reaktiv Konfigurations-Komponenten zu finden, bei denen Änderungen erforderlich sind. Außerdem kann es vorkommen, dass Sie Kunden über anstehende Änderungen ihrer Konfigurations-Komponenten in Kenntnis setzen müssen.

- **Service-Level-Manager**

In Service-Level-Agreements wird festgelegt, auf wie viel Support und Service ein Kunde Anspruch hat. Der Service-Level-Manager bestimmt direkt, inwieweit Sie als erster Ansprechpartner sowie der jeweilige Spezialist in der Lage sind, bei einem Servicecall Lösungen anzubieten.

- **Personen- und Organisations-Manager**

IT-Infrastrukturmitarbeiter und Endbenutzer bilden die Basis Ihrer Adressenliste. Der Personen- und Organisations-Manager ermittelt die Angaben, die jede KK gleichsam personifizieren: die Service-Spezialisten, die Hilfestellung bieten, und die eigentlichen Eigentümer der KKs.

Ihre Aufgaben als primärer Ansprechpartner sind von großer Bedeutung für die maximale Nutzung der Vorteile, die die Service

Desk-Implementierung bietet. Ohne Ihre genauen Aufzeichnungen zum Servicecall und ohne die einheitliche Eintragung der Registrierungsangaben sind die entsprechenden Spezialisten nicht in der Lage, den Endbenutzern bei der Lösung Ihrer IT-Infrastrukturprobleme zu helfen.

Verknüpfen von Service Desk-Prozessen

Durch die Angabe, dass Servicecalls mit Problemen und Änderungen verknüpft sind, sind Ihre Spezialisten in der Lage, IT-Infrastrukturprobleme proaktiv zu lösen.

Wenn Sie einen Servicecall mit einem anderen Service Desk-Objekt verknüpfen, werden die Informationen verknüpft und die IT-Spezialisten können in Zusammenarbeit mit dem Problem- oder Änderungs-Manager die erforderlichen Maßnahmen einleiten.

Abbildung 6-5 Servicecallverknüpfung

32 - Master Service Call

Datei Bearbeiten Anzeigen Extras Aktionen Hilfe

Speichern und Schließen Default template

96 Tage überfällig.

ID: 32

Status: Registriert

Status (Service he...): Registriert

Melder: Grunner, Gerard

Name: Grunner, Gerard
E-Mail: @invention-inc.com
Telefonnummer: 3461
Berufsbezeichnung: Financial

Organisation: Control BU

SLA: Desktop

Service: Desktop

Service-Level: Bronze (8 x 5)

Beschreibung:
Calculation results in an error after running the monthly YTD financial report

Informationen:
The report was not completed

Ordner:

Kategorie: Incident

Kategorie (Service ...): Incident

Konfigurations-...: APSAP

Name 1: SAP Financial application software
Name 2: SAP Financial software
IP-Adresse:

Source-ID:

Lösung:

Workaround:

General Work orders Relations Time/Cost History Approval Sheet Subcontract Subcontract calls

Vorschau

Typ	Bis	ID	Beschreibung
Verursacht durch	Pro...	239	Calculation errors

Zuordnen... Ändern... Beziehung Aufh...

Vorschau

Änderung Beschreibung:
Incident Beschreibung:
Problem Beschreibung: Calculation errors
Beziehungstyp: Verursacht durch
Servicecall Beschreibung: Calculation results in an error after running the monthly YTD financial report

Aufgaben des Helpdesk-Personals
Verknüpfen von Service Desk-Prozessen

7

Aufgaben des Konfigurations-Managers

In diesem Kapitel wird eine mögliche allgemeine Herangehensweise eines Konfigurations-Managers an die Implementierung von Service Desk beschrieben. Außerdem wird erläutert, wie Konfigurations-Komponenten verwaltet werden.

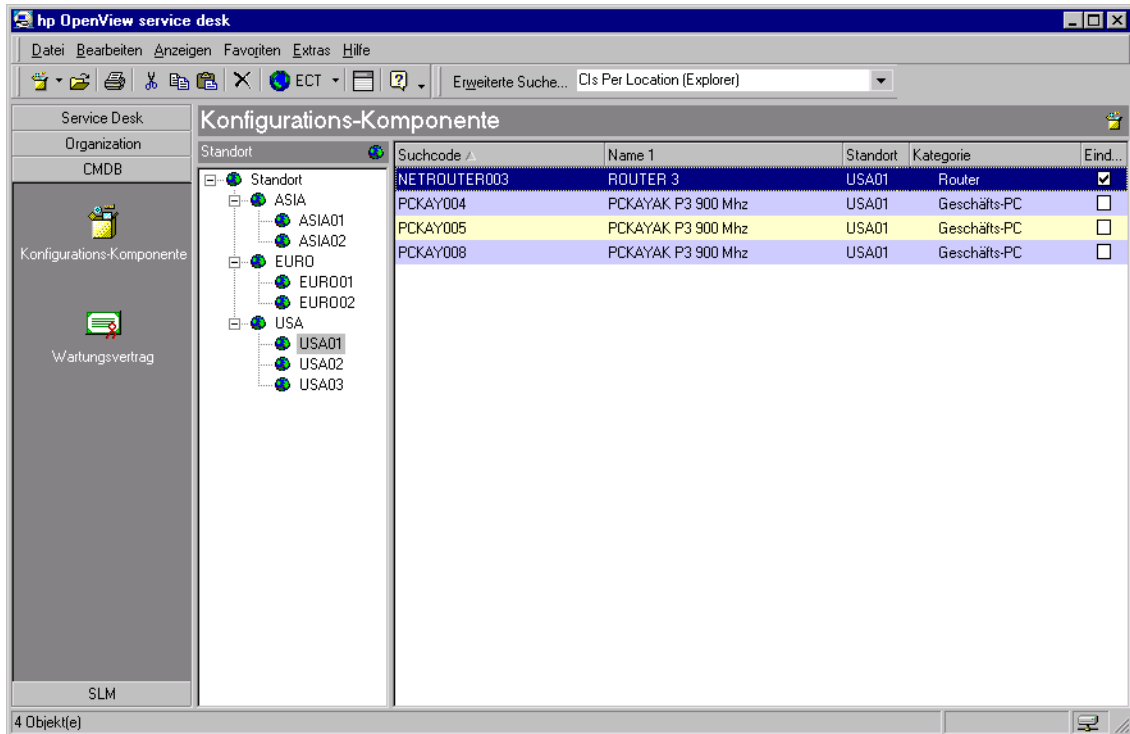
Verwalten von Konfigurations-Komponenten

Das Konfigurationsmanagement ist eines der Schlüsselemente von Service Desk. Die Verwaltung aller Konfigurations-Komponenten beinhaltet alles, was die IT-Infrastruktur ausmacht – von Netzwerken, Mainframes und PCs bis hin zu Software und Peripheriegeräten. Als Konfigurations-Manager legen Sie fest, was in Ihrer IT-Infrastruktur als Konfigurations-Komponente angesehen werden soll.

Konfigurations-Komponenten werden zusammen mit den entsprechenden Wartungsverträgen in der **Konfigurationsmanagement-Datenbank (Configuration Management Database, CMDB)** verwaltet.

Abbildung 7-1 zeigt die CMDB-Konsole. Die CMDB-Gruppe im Service Desk-Hauptbildschirm enthält Symbole, mit denen Informationen zu den Konfigurations-Komponenten und Angaben zu den Wartungsverträgen von den Zulieferern der KKs angezeigt werden:

Abbildung 7-1 CMDB-Konsole



Kategorisieren von Konfigurations-Komponenten

Was ist in Ihrer IT-Infrastruktur relevant? Während ein Konfigurations-Manager neben Mainframes und PCs auch Mäuse, Digitalkameras und Mauspads als Konfigurations-Komponenten ansieht, stuft ein anderer Konfigurations-Manager vielleicht nur Mainframes und PCs als Konfigurations-Komponenten ein.

HINWEIS

Bei der Kategorisierung von Geräten als Konfigurations-Komponenten sollten Sie bedenken, dass ein konsistentes und hochgradig detailliertes KK-System bei der Aufspürung von IT-Servicemängeln hilfreich sein kann. Wenn beispielsweise ein PC ein Programm nicht ausführen kann, weil er nicht über genügend RAM verfügt, wäre es besser, den Arbeitsspeicher für eine Aufrüstung zu identifizieren als den PC. Wenn sowohl der PC als auch der RAM separate KKs sind, kann die Aufrüstung mit minimalen Kosten geplant werden.

Registrierung von Konfigurations-Komponenten

Konfigurations-Komponenten können mit den folgenden Verfahren registriert werden:

- mithilfe des Formulars „Konfigurations-Komponente“
- mithilfe des Assistenten zur Erstellung von Konfigurations-Komponenten

Registrierung von KKs mithilfe des Formulars „Konfigurations-Komponente“

Wenn Sie nur eine geringe Anzahl von Konfigurations-Komponenten erstellen müssen oder wenn die Konfigurations-Komponenten nur wenige oder keine Gemeinsamkeiten haben, können Sie das Formular „Konfigurations-Komponente“ verwenden. Abbildung 7-2 zeigt ein typisches Beispiel für ein solches Formular. Es folgt eine allgemeine Beschreibung der einzelnen erforderlichen Felder.

Abbildung 7-2 Formular „Konfigurations-Komponente“

Das Formular „Konfigurations-Komponente“ enthält drei erforderliche Felder, die unbedingt einen Wert enthalten müssen. Die erforderlichen Felder sind durch Fettschrift gekennzeichnet. Im Einzelnen handelt es sich um die folgenden Felder:

- **Suchcode**

Die Festlegung eines Benennungssystems für Ihren Suchcode ermöglicht es anderen Benutzern, die einzelnen KKs schnell und eindeutig zu identifizieren.

Wenn es bei Ihnen bereits ein solches Benennungssystem für KKs gibt, können Sie dieses Benennungssystem in die Suchcodes integrieren. Ihre Kontaktpersonen, Benutzer, Spezialisten und IT-Infrastruktur-Manager können auf diese Weise KKs mithilfe eines ihnen vertrauten Systems identifizieren. Wenn im Rahmen Ihres Benennungssystems festgelegt wurde, dass eindeutige KKs über eindeutige Suchcodes verfügen müssen, kann Service Desk

sicherstellen, dass diese Konvention eingehalten wird.

- Status

Durch Klicken auf das Pfeilsymbol neben dem Feld `Status` wird eine Liste der Status angezeigt, die der neuen Konfigurations-Komponente zugewiesen werden können. Service Desk-Benutzer, die neue KKs erstellen, können diese nicht als freien Text eingeben, sondern müssen den KK-Typ aus der in Zusammenarbeit mit dem Service Desk-Systemadministrator vordefinierten Liste auswählen. So können Sie beispielsweise durch Wählen des Eintrags `Bestellt` angeben, dass die Konfigurations-Komponente bestellt wurde.

- Max. Anzahl der Installationen

Dieses Feld zeigt die maximale Anzahl von Installationen einer nicht-eindeutigen KK an. Bei eindeutigen KKs ist dieser Wert automatisch 1.

Registrierung von KKs mithilfe des Assistenten zur KK-Erstellung

Wenn Sie größere Mengen ähnlicher oder identischer Konfigurations-Komponenten registrieren müssen, empfiehlt sich die Verwendung des Assistenten zur Erstellung von Konfigurations-Komponenten. Der Assistent führt Sie Schritt für Schritt durch den Prozess – von der Festlegung der Vorlage bis hin zur Festlegung des Formats für die Suchcodes. Nach Abschluss der Registrierung können Sie sich eine Zusammenfassung der erstellten Konfigurations-Komponenten sowie Angaben zu den Konfigurations-Komponenten anzeigen lassen, die nicht erstellt werden konnten.

Anzeigen von Konfigurations-Komponenten

Wenn Sie ein Suchcode-Benennungssystem eingerichtet haben, dass von den anderen Service Desk-Benutzern auch eingehalten wurde, ist das Anzeigen von KKS ganz einfach.

Die Anzeige von Konfigurations-Komponenten und das Abrufen von zusätzlichen Informationen kann von der Service Desk-Konsole aus erfolgen. Zum Anzeigen von Informationen stehen Ihnen die folgenden beiden Möglichkeiten zur Verfügung:

- Wählen der entsprechenden Befehle im Menü `Aktion`
- Suchen der Änderung mithilfe der Option `Erweiterte Suche`

Weitere Informationen zur Verwendung des Menüs `Aktion` oder der Funktion `Erweiterte Suche` finden Sie in der *Service Desk-Onlinehilfe*.

Aktualisieren von Konfigurations-Komponenten

Wenn Sie sich die Konfigurations-Komponenten anzeigen lassen, können Sie die Datensätze mit zusätzlichen Informationen aktualisieren, sofern der Ihnen zugewiesenen Funktion entsprechende Rechte erteilt wurden. In den folgenden Situationen kann es unter Umständen erforderlich sein, einen Datensatz zu aktualisieren:

- Änderung des Eigentümers
- Änderung von Kontaktinformationen
- Änderung des Status

Löschen von Konfigurations-Komponenten

Das Löschen von Konfigurations-Komponenten ist relativ einfach, sollte jedoch mit Vorsicht erfolgen. Beim Löschen einer Konfigurations-Komponente ist die Bedeutung der von Ihnen erstellten Beziehungen zu beachten. Wenn die KK mit einer anderen KK verknüpft ist, kann das Löschen einer dieser KKs Probleme bereiten. So kann es beispielsweise passieren, dass ein Benutzer Probleme mit einem nicht ordnungsgemäß funktionierenden Computer hat. Trotz der Versuche der Spezialisten, eine Lösung zu finden, ist der Computer nicht mehr betriebsfähig und muss ersetzt werden. Wenn Sie versuchen, eine KK zu löschen, wird unter Umständen eine Meldung angezeigt, aus der hervorgeht, dass der Datensatz noch mit einem Servicecall verknüpft ist. Daher müssen Sie zunächst den Verweis auf den Computer aus dem Servicecalldatensatz entfernen, bevor Sie den Datensatz aus der CMDB löschen können.

Verknüpfen von Konfigurations-Komponenten

Konfigurations-Komponenten-Einträge sollten nicht nur spezifische Informationen zu den in Ihrer IT-Infrastruktur vorhandenen Objekten enthalten, sondern auch die Beziehungen zwischen den KKs beschreiben. Wenn Sie einen Computer als KK gekennzeichnet haben und auch der zugehörige Monitor eine KK ist, ist der Computer von einem Ausfall des Monitors betroffen (und umgekehrt). Die Beziehung zwischen diesen beiden KKs muss irgendwie ausgedrückt werden. In Service Desk gibt es dafür verschiedene Möglichkeiten.

Jede KK kann zu einer Komponente einer anderen KK gemacht werden, indem Sie eine Übergeordnet/Untergeordnet-Hierarchie einrichten. In unserem Monitor/Computer-Beispiel kann der Computer als übergeordnete KK und der Monitor als untergeordnete KK betrachtet werden. In Übergeordnet/Untergeordnet-Beziehungen funktioniert eine untergeordnete KK ohne die zugehörige übergeordnete KK nicht ordnungsgemäß. Bei dieser Art der Kennzeichnung wird zwischen den KKs eine Hierarchie aufgebaut.

HINWEIS

Eine Übergeordnet/Untergeordnet-Hierarchie sollte die Art und Weise widerspiegeln, wie Konfigurations-Komponenten in der Praxis miteinander verbunden sind.

Es sind aber auch nicht-hierarchische Beziehungen zwischen KKs möglich. Wenn Sie eine direkte Beziehung zwischen KKs einrichten, befinden sich die KKs auf derselben Ebene. Ein Beispiel für eine solche Beziehung wäre die Beziehung zwischen einem PC und einem Netzwerkdrucker. Der PC und der Drucker befinden sich auf derselben Ebene, weil sie auch dann noch ordnungsgemäß funktionieren, wenn sie nicht miteinander verbunden sind.

Ermitteln der zugehörigen Service Desk-Funktionen

Ihre Aufgaben als Konfigurationsmanager haben direkten Einfluss auf die Aufgaben der meisten anderen Service Desk-Funktionen. Ihnen obliegt es nicht nur zu bestimmen, welche Funktionen Zugriff auf die KKs und Wartungsverträge haben, sondern Sie müssen auch für die Entwicklung von Richtlinien und Prozeduren sorgen, die konsistent anzuwenden sind.

Mit den folgenden Service Desk-Funktionen müssen Sie möglicherweise zusammenarbeiten:

- **Systemadministrator**

Mit dem Systemadministrator können Sie den Zugriff auf die KKs, Datensichten und Vorlagen sowie die Erstellung zusätzlicher erforderlicher Felder für KKs besprechen, die Ihre Organisation benötigt. Der Systemadministrator setzt Ihre Pläne um und bestimmt, welche Funktionen Zugriff auf die KKs und die Wartungsverträge haben.

- **Helpdesk-Mitarbeiter**

Die Helpdesk-Mitarbeiter verwenden die KKs für die Registrierung von Servicecalls. Mit den ID-Codes der einzelnen KKs werden Servicecalls registriert und bearbeitet.

- **Spezialisten**

Die Spezialisten verwenden die KKs, um festzustellen, welche Servicecalls bearbeitet werden müssen.

- **Änderungs-Manager**

Der Änderungs-Manager schaut sich die von Ihnen registrierten Konfigurations-Komponenten an, um sowohl proaktiv als auch reaktiv KKs zu finden, bei denen Änderungen erforderlich sind. Außerdem kann er sich im Zusammenhang mit Änderungen an KKs und dem Erwerb neuer KKs an Sie wenden.

- **Problem-Manager**

Die von Ihnen verwalteten KKs werden vom Problem-Manager zur Erkennung von regelmäßig wiederkehrenden Incidents verwendet.

- **Personen- und Organisations-Manager**

IT-Infrastrukturmitarbeiter und Endbenutzer bilden die Basis Ihrer Adressenliste. Der Personen- und Organisations-Manager verwaltet die Angaben, die die einzelnen KKs mit den entsprechenden Fachleuten und den Eigentümern der KK verbinden.

Aufgaben des Konfigurations-Managers
Ermitteln der zugehörigen Service Desk-Funktionen

8 Aufgaben der Spezialisten

In diesem Kapitel werden die Aufgaben derjenigen Personen beschrieben, die mit der Bereitstellung von Services und der Einhaltung von Service-Levels befasst sind.

Verwalten der Aktionen der Spezialisten

Die Service Desk-Konsole ist Ihr primäres Arbeitsmittel für die Verwaltung und Bearbeitung von Servicecalls von Kunden, Kontaktpersonen sowie Änderungs- und Problemmanagern. Mit der Konsole können Sie:

- offene Servicecalls von Benutzern auswählen;
- auf Incidents reagieren;
- sich Verlaufsangaben und andere Informationen zur jeweiligen Konfigurations-Komponente anzeigen lassen;
- den Status eines Servicecalls ändern;
- den Status einer Änderungsanforderung ändern;
- vorhandene Servicecalls und Incidents ändern;
- Informationen zu der von Ihnen aufgewendeten Zeit eingeben.

Die Service Desk-Gruppe enthält Verknüpfungen („Shortcuts“) zu allen Prozessen, die Sie verwalten müssen. Sie können auf eine beliebige Verknüpfung klicken, beispielsweise die Service Call-Verknüpfung, um sich eine Standardtabelle aller Servicecalls anzeigen zu lassen. Durch Klicken in das Feld in der Anzeige oben können Sie die Sortierreihenfolge (aufsteigend oder absteigend) der offenen Servicecalls ändern.

Weitere Informationen zum Bearbeiten und Reagieren auf Servicecalls finden Sie in der *Service Desk-Onlinehilfe*.

HINWEIS

Mit Ihrem HTML-Browser können Sie auch Servicecalls registrieren, überwachen und darauf reagieren. Wenn Sie Ihren HTML-Browser verwenden, können Sie offline arbeiten.

Akzeptieren von Servicecalls

Wenn Ihrer Arbeitsgruppe ein Servicecall zur Bearbeitung zugewiesen wurde, müssen Sie sorgfältig und detailliert die Schritte aufführen, die zur Lösung des Servicecalls unternommen wurden. Trotzdem muss die

Zeit, die für das Ausfüllen von Formularen aufgewendet wird, möglichst gering gehalten werden, da Sie sich ja im Wesentlichen auf die Lösung von IT-Infrastrukturproblemen konzentrieren sollen. Service Desk unterstützt Sie zwar dabei, wichtige Grundinformationen zu der von Ihnen ausgeführten Arbeit müssen aber dennoch aufgezeichnet werden.

Das Beschreiben Ihrer Arbeit dient drei verschiedenen Zwecken:

- Lösungen werden direkt an den Kunden geliefert
- Lösungen können unter Umständen wiederverwendet werden
- Lösungen können zur Vorsorge verwendet werden

Welche Felder bei der Bearbeitung eines Servicecalls unbedingt ausgefüllt werden müssen (erforderliche Felder), hängt von den Festlegungen Ihres IT-Infrastrukturmanagements ab, die in Zusammenarbeit mit dem Service Desk-Systemadministrator getroffen werden. Im Folgenden finden Sie eine allgemeine Beschreibung aller erforderlichen Felder:

- ID

ID-Nummer des Servicecalls

- Status

Es gibt sechs vorgegebene Statuswerte. Die Namen dafür können vom Systemadministrator geändert werden, aber die Funktionalität bleibt dieselbe. Der Service Desk-Systemadministrator kann zusätzliche Statuswerte festlegen. Folgende Statuswerte sind bereits vorgegeben: Registriert, In Bearbeitung, Wartend, Beendet, Informiert und Geschlossen.

- Melder

Die Person, die den Servicecall gemeldet hat. Beim Melder kann es sich um einen Kunden oder einen Kollegen aus der IT-Infrastrukturabteilung handeln.

- Beschreibung

Enthält eine kurze Beschreibung des IT-Infrastrukturproblems.

- SLA

Zeigt das für die Konfigurationskomponente gültige Service-Level-Agreement an.

- Service

Gibt das mit dem Kunden vereinbarte Service-Level an.

- Kategorie

Zeigt die Art des Servicecalls an.

- KK

Zeigt den eindeutigen Konfigurationskomponenten-Code an, der mit dem Servicecall verknüpft ist.

- Lösung

In diesem Feld tragen Sie die Lösung für den Servicecall ein.

- ID

ID-Nummer des Servicecalls

- Registerkarten

Standardmäßig werden fünf Registerkarten angezeigt. Die Registerkarten enthalten exakte, für den jeweiligen Servicecall relevante Detailinformationen. Der Service Desk-Systemadministrator kann über diese standardmäßig angezeigten Registerkarten hinaus noch zusätzliche Registerkarten definieren. Folgende Registerkarten werden standardmäßig angezeigt: Allgemein, Arbeitsaufträge, Beziehungen, Zeit/Kosten und Verlauf.

HINWEIS

Sie haben die Möglichkeit, die erforderlichen Felder, in die unbedingt Daten eingegeben werden müssen, speziell zu kennzeichnen. Gehen Sie dazu wie folgt vor:

1. Wählen Sie aus dem Menü **Datei** den Befehl **Extras ändern**.
2. Wählen Sie **Optionen**.
3. Wählen Sie **Schriftart** für erforderliche Felder.

Anzeigen von Servicecalls

Sie können sich in der Service Desk-Konsole ausgewählte Servicecalls auf der Grundlage selbst festgelegter Kriterien anzeigen lassen (z. B. alle Servicecalls, die von einem bestimmten Spezialisten bearbeitet wurden). Zum Anzeigen von Informationen stehen Ihnen die folgenden

beiden Möglichkeiten zur Verfügung:

- Auswählen einer Übersicht Aktion aus den verfügbaren Aktionen im Menü Aktion
- Wählen des Befehls *Erweiterte Suche* im Menü Extras.

Weitere Informationen zur Verwendung des Menüs Aktion oder der Funktion *Erweiterte Suche* finden Sie in der *Service Desk-Onlinehilfe*.

Aktualisieren von Servicecalls

Wenn Sie auf Servicecalls, Incidents und Änderungsanforderungen reagieren, müssen Sie im Arbeitsauftrag in Service Desk entsprechende Vermerke eingeben. Der Arbeitsauftrag enthält sämtliche Details zu den Arbeitsvorgängen, die Sie ausgeführt haben bzw. noch ausführen müssen. Weitere Informationen dazu, welche Schritte zum Aktualisieren eines Service Desk-Prozesses ausgeführt werden müssen, finden Sie in der *Service Desk-Onlinehilfe*.

Im Allgemeinen sollten Sie bei der Bearbeitung eines Service Desk-Prozesses alle Aktionen vermerken, die Sie zur Unterstützung der Kundenwünsche unternommen haben. Ihre Lösungen und Problemumgehungen (Workarounds) bilden die Grundlage für eine exakte FAQ-Aufstellung. Über die FAQs auf den SelfServicePages, auf die über normale HTML-Browser zugegriffen werden kann, können die Kunden selbst nach Problemlösungen für allgemeine Probleme suchen, so dass sich die Spezialisten auf die Lösung bisher nicht gelöster Probleme konzentrieren können.

Schließen von Servicecalls

Wenn Sie einen Servicecall gelöst oder einen Workaround gefunden haben, müssen Sie den Servicecall schließen. Geben Sie eine kurze Lösungsbeschreibung ein und achten Sie darauf, dass Sie den Status des Servicecalls in *Geschlossen* ändern.

Außerdem müssen Sie den Arbeitsauftrag vollständig ausfüllen. Weitere Informationen zu Arbeitsaufträgen finden Sie in der *Service Desk-Onlinehilfe*.

Erstellen von Unterauftrags-Servicecalls

Falls die Analyse ergibt, dass Sie einen anderen Service Provider mit der

Beseitigung der Ursache für den Servicecall oder Incident beauftragen müssen, können Sie einen Unterauftrags-Servicecall erstellen. Service Desk kopiert automatisch Informationen aus dem ursprünglichen Ereignis und registriert Sie als Anrufer. Weitere Informationen zum Erstellen von Unterauftrags-Servicecalls finden Sie in der *Service Desk-Onlinehilfe*.

Szenario: Erstellen eines Unterauftrags-Servicecalls, bei dem ein Operations-Managementservice-Provider mit der Problemlösung beauftragt wird

In Service Desk wird ein Incident erstellt, aus dem hervorgeht, dass die Leistungsindikatoren für eine Datenbankinstanz den Grenzwert für die Ausgabe einer Warnung unterschreiten. Der Helpdesk hat diesen Incident unter Umständen bereits mit mehreren anderen Kundenanrufen verknüpft.

Die Datenbankmanagement-Arbeitsgruppe findet heraus, dass die Datenbankeinstellungen in Ordnung sind, dass aber ein UNIX-Administrator die Systemparameter des UNIX-Servers geändert hat, auf dem die Instanz läuft. Die Arbeitsgruppe implementiert eine temporäre Lösung für die Kunden, indem Sie die Datenbankparameter ändert. Der Helpdesk kann die Kundenanrufe schließen und den Status des Incidents auf „Bearbeitet“ setzen. Geschlossen ist der Incident in dieser Phase aber noch nicht.

Die Datenbankmanagement-Arbeitsgruppe erstellt einen Unterauftrags-Servicecall für die Arbeitsgruppe, die für die Verwaltung des Servers zuständig ist. In diesem Unterauftrags-Servicecall wird die Server-Arbeitsgruppe aufgefordert, die Änderungen an den UNIX-Systemparametern rückgängig zu machen.

Wenn die Datenbankgruppe darüber informiert wird, dass die Änderungen an den Systemparametern rückgängig gemacht wurden, setzt sie ihre eigenen Parameter zurück und schließt den ursprünglichen Incident.

Szenario: Erstellen eines Unterauftrags-Servicecalls, der sich an einen Geschäftsservice-Provider wendet

Ein Kunde eines Internetservices bemerkt gravierende Geschwindigkeitseinbußen beim Service. Als Ursache wird ein Kapazitätsrückgang beim Internetbindungsservice ausgemacht, der von einem externen Service Provider bereitgestellt wird.

Intern wird ein Workaround implementiert, um die verbleibende Kapazität zur Beibehaltung der Service-Levels umzuverteilen.

Ausgehend von diesem Incident wird ein Unterauftrags-Servicecall an den Provider des Backbone-Zugangsservice erstellt, in dem dieser aufgefordert wird, die Kapazität des Internetverbindingsservices wiederherzustellen.

Verknüpfen von Service Desk-Prozessen

Mithilfe der Registerkarte „Beziehungen“ können Sie IT-Infrastrukturprobleme proaktiv lösen. Diese Registerkarte enthält zusätzliche Informationen zu Servicecalls mit ähnlichen Problemstellungen. Sie können die vergleichbaren Service Desk-Prozesse überprüfen, indem Sie auf die einzelnen Datensätze klicken.

Wenn der vergleichbare Service Desk-Prozess geschlossen ist, sollten Sie sich dessen Lösung ansehen und damit herausfinden, ob es sich bei Ihrem aktuellen Problem um einen bekannten Fehler handelt und ob bereits eine Lösung gefunden wurde. Durch das Überprüfen solcher Servicecalls, Änderungen, Projekte und Probleme können Sie Ihren Zeitaufwand deutlich reduzieren. Abbildung 8-1 zeigt eine Servicecallverknüpfung:

Abbildung 8-1 Registerkarte „Verknüpfung“ im Fenster „Servicecall“

32 - Master Service Call

Datei Bearbeiten Anzeigen Extras Aktionen Hilfe

Speichern und Schließen Default template

96 Tage überfällig.

ID: 32

Status: Registriert

Status (Service he...): Registriert

Melder: Grunner, Gerard

Name: Grunner, Gerard
E-Mail: @invention-inc.com
Telefonnummer: 3461
Berufsbezeichnung: Financial

Organisation: Control BU

SLA: Desktop

Service: Desktop

Service-Level: Bronze (8 x 5)

Beschreibung:
Calculation results in an error after running the monthly YTD financial report

Informationen:
The report was not completed

Ordner:

Kategorie: Incident

Kategorie (Service...): Incident

Konfigurations...: APSAP

Name 1: SAP Financial application software
Name 2: SAP Financial software
IP-Adresse:

Source-ID:

Lösung:

Workaround:

General Work orders Relations Time/Cost History Approval Sheet Subcontract Subcontract calls

Vorschau

Typ	Bis	ID	Beschreibung
Verursacht durch	Pro...	239	Calculation errors

Zuordnen... Ändern... Beziehung Aufh...

Vorschau
Änderung Beschreibung:
Incident Beschreibung:
Problem Beschreibung: Calculation errors
Beziehungstyp: Verursacht durch
Servicecall Beschreibung: Calculation results in an error after running the monthly YTD financial report

Ermitteln der zugehörigen Service Desk-Funktionen

Ihre Tätigkeit als Spezialist ist ausschlaggebend für die Bereitstellung eines qualitativ hochwertigen Service und für die maximale Ausnutzung der Service Desk-Implementierung. Ihre Funktion als Spezialist ist häufig eng mit den folgenden beiden Service Desk-Funktionen verwoben.

- **Änderungsmanager**

Der Änderungsmanager kann Änderungsanforderungen erstellen, die Sie dann implementieren. Beim Erstellen von Änderungsanforderungen werden Arbeitsaufträge ausgegeben, die Aktionen Ihrerseits erfordern.

Der Änderungsmanager schaut sich die von Ihnen registrierten Servicecalls an, um sowohl proaktiv als auch reaktiv Konfigurations-Komponenten zu finden, bei denen Änderungen erforderlich sind. Außerdem kann es vorkommen, dass Sie Kunden über anstehende Änderungen ihrer Konfigurations-Komponenten in Kenntnis setzen müssen.

- **Service-Level-Manager**

In Service-Level-Agreements wird das Support- und Service-Level festgelegt, auf das ein Kunde Anspruch hat. Der Service-Level-Manager muss bei der Erstellung realistischer SLAs Ihre Ressourcen und Ihre Reaktionszeit berücksichtigen. Ihre Reaktionszeit auf sämtliche Service Desk-Prozesse bildet die Basis für die vom Service-Level-Manager mit dem Endbenutzer ausgehandelten Vereinbarungen.

9

Aufgaben des Änderungs-Managers

Der Begriff „Änderungsmanagement“ beschreibt die Verwaltung von geplanten Änderungen in Ihrer IT-Infrastruktur. Dazu gehören geplante Änderungen, die Bereitstellung ausführlicher Informationen zu geplanten Änderungen und das Löschen von Änderungen.

In diesem Kapitel wird die Funktion des Änderungs-Managers innerhalb von Service Desk beschrieben. Diese Funktion umfasst die folgenden Zuständigkeiten:

- Berechnung des optimalen Zeitraums
- Ausfallplanung
- Automatische Aktualisierung der CMDB gemäß der Arbeitsaufträge
- Festlegen des Änderungsmanagers
- Überprüfung der Konfigurations-Komponente innerhalb eines Arbeitsauftrags

Szenario: Ein Kundenprofil

Stefan, verantwortlich zeichnender Helpdesk-Administrator, verwendet für die zentrale Verwaltung des Helpdesks Service Desk. Vor der Implementierung von Service Desk war es kaum möglich, Überblick darüber zu behalten, wer wann welche Änderungen am Helpdesk vorgenommen hat. Seit Stefans Firma mit Service Desk arbeitet, ist er mit den Änderungsmanagement-Funktionen stets über alle Konfigurationsänderungen informiert, die innerhalb seines Helpdesks vorgenommen werden.

Die Kundendienstabteilung hat 15 Mitarbeiter eingestellt, die Anfang nächsten Monats ihre Arbeit aufnehmen. Der Personalchef, Jasper, ist dann im Urlaub. Er möchte die E-Mail-Konten anlegen und die PCs bereit haben, wenn die neuen Mitarbeiter nächsten Monat anfangen.

Jasper hat eine Vorlage für neue Mitarbeiter erstellt, die Arbeitsaufträge für E-Mail-Konten, PCs und Schulungen enthält. Die Arbeitsaufträge werden zur sofortigen Bearbeitung an die Spezialisten-Arbeitsgruppen weitergeleitet.

Verwalten von Änderungen

Welche Änderungen vorgenommen wurden, können Sie in Service Desk von der Hauptkonsole aus erkennen. Wenn Sie eine Änderung hinzufügen möchten, können Sie dazu eine Vorlage, wie beispielsweise die standardmäßige Änderungsvorlage, verwenden. Sie können die Standardvorlage unverändert lassen oder aber Vorlagen mit an die individuelle Situation Ihres Unternehmens angepassten Feldern erstellen. Unabhängig davon, welche Vorlage Sie auswählen, müssen in jedem Fall die beiden folgenden erforderlichen Felder ausgefüllt werden: Status und Beschreibung. Abbildung 9-1 zeigt die standardmäßige Änderungsvorlage:

Abbildung 9-1 Vorlage „Neue Änderung“

The screenshot shows the 'Neu - Master Change' window. The left sidebar contains the following fields: ID (text), Status (dropdown), Anfragender (dropdown), Beschreibung (text area), Informationen (text area), Lösung (text area), Konfigurations- (dropdown), Projekt (dropdown), and Manager (dropdown). The right main area has tabs for General, Approval Sheet, Work orders, Relations, Time/Cost, and Predecessor/Successor. The General tab is active, showing the following fields: Auswirkung (dropdown), Priorität (dropdown), Termin (dropdown), Tatsächlicher Absc... (dropdown), Kategorie (text field), Klassifizierung (text field), Abschlusscode (dropdown), Kategorie (Service ...) (text field), Status (Service he...) (text field), Zuordnung... (text area), and Ordner (text field).

Genehmigung von Änderungen

Die Bereitstellung unternehmenswichtiger IT-Services hängt von schnellen Entscheidungen ab. Schritte innerhalb des IT-Managementprozesses müssen unter Umständen genehmigt werden, damit die vereinbarten Service-Level eingehalten werden. Daher ist es für die Produktivität von entscheidender Bedeutung zu gewährleisten, dass die anstehenden Implementierungsentscheidungen von den richtigen Spezialisten getroffen werden. Für die Genehmigung von IT-Managementprozessen ist es kontraproduktiv und zeitaufwändig, Probleme, die Aktionen erfordern, manuell zu verwalten.

Die Service Desk-Funktion „Genehmigung“ bietet einen strukturierten, prozessorientierten Mechanismus für die Verwaltung und Genehmigung von IT-Managementprozessen.

Anzeigen von Änderungen

Der Änderungs-Mmanager kann sich eine Übersicht über alle geplanten Änderungen in Service Desk anzeigen lassen. Zum Anzeigen von Informationen stehen Ihnen die folgenden beiden Möglichkeiten zur Verfügung:

- Auswählen des entsprechenden Eintrags aus dem Menü Aktion
- Suchen der Aktion mithilfe der Option *Erweiterte Suche*

Weitere Informationen zur Verwendung des Menüs *Aktion* oder der Funktion *Erweiterte Suche* finden Sie in der *Service Desk-Onlinehilfe*.

Aktualisieren von Änderungen

Wenn eine Konfigurations-Komponente vorbereitet und für die Implementierung bereit ist, kann der Änderungsmanager Folgendes tun:

- Ändern der Beschreibung
- Umlanzen oder Löschen geplanter Änderungen, bevor sie implementiert sind
- Informationen dazu abrufen, wer wann und warum Objekte geändert hat

Wenn die Konfigurations-Komponenten angezeigt werden, können Sie die entsprechende KK mit Informationen zu den von Ihnen oder den Spezialisten vorgenommenen Aktionen aktualisieren. Weitere

Informationen zur Aktualisierung von KKs finden Sie in der *Service Desk-Onlinehilfe*.

Schließen von Änderungsanforderungen

Wenn Sie bereit sind, eine Änderungsanforderung zu schließen, müssen Sie den Status der Anforderung auf *Geschlossen* setzen.

Es kann immer wieder vorkommen, dass Sie Änderungsanforderungen schließen müssen, die keine Aktion zur Folge hatten. Dies ist beispielsweise dann der Fall, wenn Sie fälschlicherweise eine Änderungsanforderung eingegeben haben oder aber die Änderungsanforderung zum zweiten Mal eingegeben wurde.

Wie Sie in solchen Fällen vorgehen sollen, wird unter Umständen von Ihrem IT-Infrastrukturmanagement-Team entschieden. Bei Doppelregistrierung von Servicecalls gibt es zwei mögliche Vorgehensweisen:

- Löschen der Änderung

Diese Option können Sie verwenden, wenn Ihr Management-Team entscheidet, dass der Datensatz vollständig aus Service Desk gelöscht werden soll. Da der Datensatz dabei unwiederbringlich verloren geht, sollten Sie beim Löschen sehr vorsichtig sein. Siehe dazu Abbildung 9-2. Drücken Sie zum Löschen des Datensatzes die Tastenkombination **STRG+D**. Der Datensatz wird dauerhaft aus Service Desk gelöscht. Wenn die Änderung von einem Helpdesk-Operator mit anderen Servicecalls oder Incidents verknüpft wurde, kann es zu Problemen in Ihrer CMDB kommen.

- Ändern des Status zu „Geschlossen“

Wenn Ihr Management-Team entscheidet, dass der Status in *Geschlossen* geändert werden soll, wäre es möglich, die Option *Abgebrochen* im Feld *Abschlusscode* auszuwählen. Zur Kennzeichnung solcher Calls sollten Sie jedoch Ihren Service Desk-Systemadministrator bitten, einen Abschlusscode mit der Bezeichnung *Doppeleintrag* anzulegen. Im Beispiel in Abbildung 9-3 hat der Änderungsmanager im Beschreibungsfeld einen Grund eingetragen und den Abschlusscode *Abgebrochen* gewählt.

Abbildung 9-2 Löschen einer Änderungsanforderung

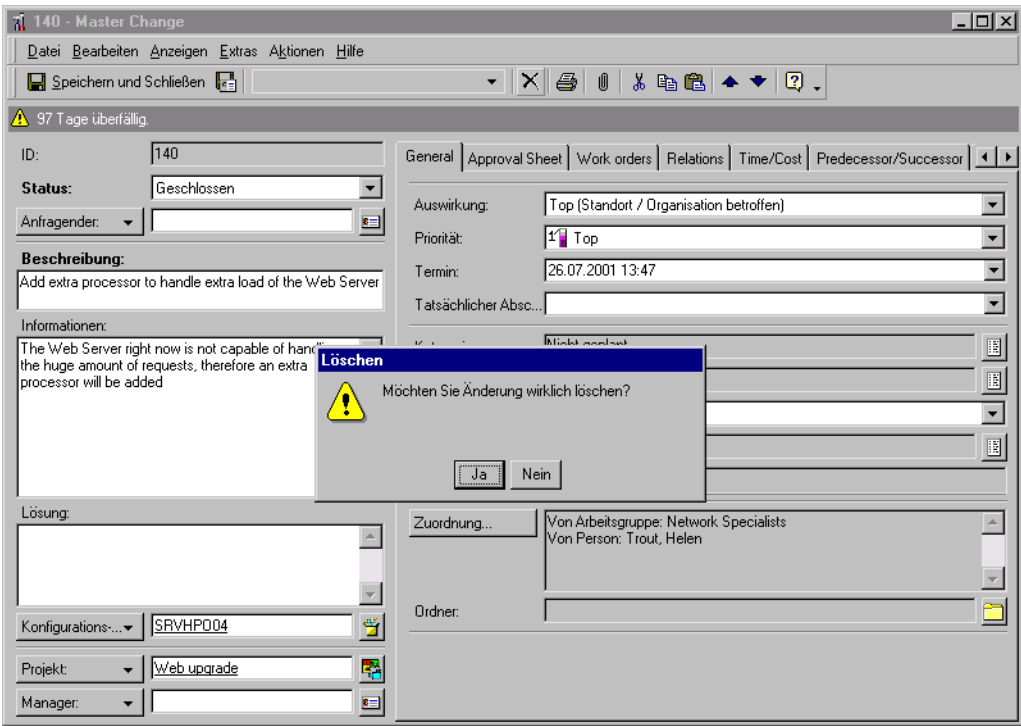


Abbildung 9-3 Änderungsanforderung: Schließung wegen Doppeleintrag

140 - Master Change

Datei Bearbeiten Anzeigen Extras Aktionen Hilfe

Speichern und Schließen

98 Tage überfällig.

ID: 140

Status: Registriert

Anfragender: R & I-Fortschritt

Beschreibung: Zur Genehmigung vorlegen

Add extra processor

Genehmigt

Implementierung

Bewertet

Informationen: Geschlossen

The Web Server right now is not capable of handling the huge amount of requests, therefore an extra processor will be added

Lösung:

Konfigurations... SRVHP004

Projekt: Web upgrade

Manager:

General Approval Sheet Work orders Relations Time/Cost Predecessor/Successor History

Auswirkung: Top (Standort / Organisation betroffen)

Priorität: Top

Termin: 26.07.2001 13:47

Tatsächlicher Absc...

Kategorie: Nicht geplant

Klassifizierung: Incident/Problem

Abschlusscode:

Kategorie (Service ... Nicht geplant

Status (Service he... Registriert

Zuordnung... Von Arbeitsgruppe: Network Specialists
Von Person: Trout, Helen

Ordner:

TIPP

Der Änderungs-Manager kann Änderungen simulieren, bevor sie implementiert und geschlossen werden. Durch Erstellen einer Testdatenbank kann sich der Änderungs-Manager die Auswirkungen der Änderung vor der Implementierung in einer Vorschau anzeigen lassen. Besprechen Sie die Erstellung einer Testdatenbank mit Ihrem Service Desk-Systemadministrator.

Ausfallplanung

Sie haben die Möglichkeit, für Aktivitäten, die das Abschalten eines Knotens für einen bestimmten Zeitraum erfordern und damit zum Ausfall einer bestimmten KK oder eines bestimmten Services führen, geplante Ausfälle zu definieren.

Ausfälle können in zwei Hauptkategorien eingeteilt werden: gelegentliche (einmalige) und periodische (wiederkehrende) Ausfälle. Diese lassen sich wie folgt spezifizieren (Beispiel):

- Ein gelegentlicher Ausfall bei KK-Gruppen gehört zu einem Arbeitsauftrag.
- Ein periodischer Ausfall bei einem KK tritt wiederholt auf und gehört zu einem KK.

Wenn Sie einen Ausfall planen müssen, der eine oder mehrere KK(s) betrifft, können Sie die Berechnungsfunktion „Optimaler Zeitraum“ verwenden, mit der ein Zeitraum berechnet und vorgeschlagen wird, in dem die Auswirkungen auf die Services minimal sind.

In Service Desk kann die Ausfallplanungsfunktion verwendet werden, wenn ein Servicecall während eines geplanten Ausfalls einer KK oder einer zugrunde liegenden KK registriert wird.

HINWEIS

Service Desk kann so konfiguriert werden, dass Informationen gesendet werden, um Vantage Point bezüglich neu zur Verfügung stehender Daten im Rahmen der Ausfallplanung neu zu konfigurieren.

Wenn ein vorgeschlagener geplanter Ausfall für einen bestimmten Arbeitsauftrag akzeptiert wurde, kann festgelegt werden, welche der KKs innerhalb des Arbeitsauftrags vom Ausfall betroffen sind.

Abbildung 9-4 **Vorschlag für einen geplanten Ausfall**

The screenshot shows a Windows-style dialog box titled "Planungsvorschlag". It is divided into two main sections: "Vorbedingungen" (Prerequisites) and "Vorschlag" (Proposal).
In the "Vorbedingungen" section, there are two date-time pickers for "Planungszeitraum" (Planning period) with values "13.07.2001 12:44" and "28.07.2001 11:44". Below these is a "Dauer:" (Duration) field with the value "8", followed by "Stunden" (Hours) and "Minuten" (Minutes) spinners. A "Berechnen" (Calculate) button is located at the bottom of this section.
The "Vorschlag" section contains two more date-time pickers. The first is "Vorgeschlagener Z..." (Proposed start time) with the value "13.07.2001 12:44" and "bis:" (until) "13.07.2001 20:44". The second is "Verfügbarer Zeitrau..." (Available time period) with the value "13.07.2001 12:44" and "bis:" "13.07.2001 20:44".
At the bottom right of the dialog are "OK" and "Abbrechen" (Cancel) buttons.

Berechnung des optimalen Zeitraums

Die Berechnung des optimalen Zeitraums für einen geplanten Ausfall ermöglicht es dem Administrator, den Ausfall gemäß der Bedürfnisse der Benutzer zu planen.

Diese Berechnung basiert auf den Support-Zeiten. Nach Abschluss der Berechnung wird ein Zeitraum angezeigt, zu dem der Ausfall der KK die geringsten Auswirkungen auf die unterstützten Services hat. Dieser Zeitraum wird dann den betroffenen Benutzern mitgeteilt und diese haben die Möglichkeit, den Zeitraum zu bearbeiten und ihn als Zeitbedingung dem Bildschirm für geplante Ausfälle hinzuzufügen.

Aktualisierung der CMDB entsprechend den Arbeitsaufträgen

Dies unterstützt die Planung von Änderungen an KKs. Diese Änderungen beziehen sich auf:

- Verlagerungen von KKs
- die KK-Eigentümerschaft
- die KK-Administrationszuständigkeit

KK-Auswahl

Die Attributänderungen können für alle, einige oder nur eine der mit einem Arbeitsauftrag verknüpften KKs festgelegt werden.

Aus der KK-Liste der Arbeitsaufträge (Gesamtmenge) können eine oder mehrere KKs (Teilmenge) ausgewählt werden, die mit dem Arbeitsauftrag verknüpft sind.

Dem Kontrollkästchen „Aktualisierte Konfigurations-Komponenten“ können Sie entnehmen, ob bereits eine Aktualisierung stattgefunden hat. Wenn die geplanten Werte einmal aktualisiert wurden, können Sie nicht mehr geändert werden.

Attributfestlegung für einfache Attribute

Wenn eine Aktualisierung einer bestimmten KK in zwei verschiedenen Arbeitsaufträgen geplant ist, können Sie die Werte separat für die einzelnen Aufträge angeben und auch diese Attributänderungen getrennt speichern. Auf diese Weise sind individuelle Änderungen für die KKs möglich.

Dies geschieht durch die Zuweisung geplanter Änderungen von KK-Attributwerten auf der Ebene „Beziehungen zu Konfigurations-Komponenten“ wie mit der Arbeitsauftragsentität.

Die Festlegung von Attributaktualisierungen findet im Fenster zur Festlegung von Attributaktualisierungen statt. Das Fenster zur Festlegung von Attributaktualisierungen enthält drei Spalten. In der ersten Spalte werden die Attributnamen aufgeführt, in der zweiten Spalte befindet sich der aktuelle Attributwert, und die dritte Spalte zeigt

den geplanten Attributwert.

Die geplanten Attributänderungen können für jeweils eine KK gleichzeitig festgelegt und angezeigt werden.

HINWEIS

In der Benutzeroberfläche werden die aktuellen und geplanten Werte sowie die Attributänderungen angezeigt.

Die geplanten Attributänderungen innerhalb eines Arbeitsauftrags können für mehr als eine KK festgelegt und angezeigt werden, wenn bereits Änderungen für eine oder mehrere der ausgewählten KK(s) festgelegt wurden. Dies wird durch eine Warnung angezeigt: „!!!“

Die aktuellen und geplanten Werte eines bestimmten Attributs für alle KKs können beim Speichern der Änderungen in einem Fenster zur Anzeige der geplanten Werte abgerufen werden.

Festlegen des Änderungs-Managers

Der Änderungs-Manager kann im Managerfeld in der Änderungsentität festgelegt werden. Die Liste der als Änderungs-Manager infrage kommenden Namen kann nur durch den Systemadministrator bearbeitet werden.

Überprüfen, ob sich die KK in einem anderen Arbeitsauftrag befindet

Sie können eine Liste aller Arbeitsaufträge abrufen, in der die KK vorliegt. Wählen Sie hierzu die KK auf der Seite „Beziehungen zu Konfigurations-Komponenten“ aus.

Ermitteln der zugehörigen Service Desk-Funktionen

Ohne eine genaue Erkennung von Servicecalls, die Änderungen erfordern, sind die entsprechenden Spezialisten nicht in der Lage, den Kunden bei der Lösung Ihrer IT-Infrastrukturprobleme zu helfen. Sie als Änderungs-Manager sind damit dafür zuständig, dass die vereinbarten Service-Level in jedem Fall eingehalten werden.

In Ihrer Funktion als Änderungs-Manager arbeiten Sie mit den folgenden Service Desk-Funktionen zusammen:

- **Konfigurations-Manager**
Der Konfigurations-Manager ist für die Klassifizierung der Bestände in der IT-Infrastruktur zuständig, an denen Änderungen vorgenommen werden müssen.
- **Problem-Manager**
Der Änderungs-Manager arbeitet eng mit dem Problem-Manager zusammen. Der Problem-Manager ist derjenige, der die meisten Änderungsanforderungen erstellt, die Ihr Eingreifen erfordern. Er überprüft Servicecalls und wiederkehrende Incidents. Sobald ein bestimmtes Muster erkennbar ist, wird eine Änderungsanforderung eröffnet.
- **Helpdesk-Mitarbeiter**
Die Helpdesk-Mitarbeiter registrieren Servicecalls, die Sie sich anschauen, um sowohl proaktiv als auch reaktiv KKS zu finden, bei denen Änderungen erforderlich sind.
- **Service-Level-Manager**
In Service-Level-Agreements wird festgelegt, auf wie viel Support und Service ein Kunde Anspruch hat. Der Service-Level-Manager bestimmt direkt, inwieweit Sie als Änderungsmanager und der entsprechende Spezialist in der Lage sind, bei einem Servicecall Lösungen anzubieten bzw. Änderungen an KKS vorzunehmen.
- **Spezialisten**
Die Spezialisten setzen die von Ihnen geplanten Änderungen um. Dabei arbeiten sie eng mit Ihnen zusammen, um einen Zeitpunkt zu

finden, zu dem die entsprechenden Aktionen durchgeführt werden können. Schließen Sie Änderungsanforderungen niemals, bevor Sie nicht vom Spezialisten über den erfolgreichen Abschluss der Änderungsaktion informiert wurden.

Aufgaben des Änderungs-Managers
Ermitteln der zugehörigen Service Desk-Funktionen

10

Aufgaben des Problem-Managers

In diesem Kapitel wird eine mögliche allgemeine Herangehensweise eines Problem-Managers an die Implementierung von Service Desk beschrieben. Außerdem wird hier der Prozess des proaktiven und reaktiven Problemmanagements beschrieben.

Verwalten der Aufgaben des Problem-Managers

Die effiziente Funktionsweise eines Problem-Managers ist nur dann gewährleistet, wenn Probleme effektiv bearbeitet werden können. Gute Problem-Manager lösen Probleme in einer IT-Infrastruktur und unterstützen dabei die Qualitätsziele des IT-Services Ihrer Organisation.

Die Verringerung der Anzahl von Incidents ist von entscheidender Bedeutung beim Problemmanagement. Viele Incidents können auch ohne die Einschaltung eines Spezialisten effizient und effektiv gelöst werden. Problem-Manager sind dafür zuständig, die Zahl und die Schwere von Problemen und bekannten Fehlern zu verringern.

Problem-Manager müssen auch eng mit den Änderungs-Managern zusammenarbeiten. Der Problem-Manager ist derjenige, der viele Änderungsanforderungen initiiert.

Abbildung 10-1 Problem-Manager Konsole

ID	Beschreibung	Konfigurations-Komponente Name 1	Termin	Informationen
- Registriert - 2 objekt(e)				
241	Terminal screen locks up	PCKAYAK P3 900 Mhz	21.08.20...	
243	CPU load to high on Web Server	OpenView 3 Webserver	04.09.20...	Due to the high CPU load the e-commerce...
- In Bearbeitung - 2 objekt(e)				
239	Calculation errors	Oracle 8.0.5 for Windows NT4.0	20.09.20...	It could be that more people within our org...
240	Response time of ICIC is beyond requireme...	Local Area network 1	09.10.20...	Ms Troy of the network management grou...

Als Problem-Manager haben Sie nicht einfach nur auf wiederkehrende Probleme zu reagieren. Sie werden auch proaktiv Probleme erkennen, die Änderungen erfordern. Sie können Probleme noch vor dem Eingehen von Servicecalls identifizieren. Wenn beispielsweise eine Abteilung plant, ins Ausland umzuziehen, könnten Sie diesen Umzug insofern als Problem erkennen, da daraus Servicecalls resultieren können, die von verlorenen Netzwerkverbindungen bis hin zur Nichtauffindbarkeit von Peripheriegeräten reichen.

Ziel der Registrierung von Problemen in Service Desk ist es, die eigentliche Ursache der Probleme in der IT-Infrastruktur herauszufinden. Durch Ermitteln der eigentlichen Ursache eines Problems wird das Finden und Implementieren einer endgültigen Lösung ermöglicht. Beim Identifizieren von Problemen gehen Sie von bekannten Fehlern aus. Als Problem-Manager identifizieren Sie bekannte Probleme und der Änderungs-Manager entwickelt dann Lösungen.

Dass Sie sich alle eingegangenen Servicecalls anzeigen lassen können, ist für Ihre Funktion äußerst wichtig. Sie müssen die Servicecalls auf Tendenzen hin überprüfen, die dann durch das Einschreiten des Änderungs-Managers abgefedert werden können. Weitere Informationen dazu, wie Sie sich offene Servicecalls anzeigen lassen können, finden Sie in „Anzeigen von Servicecalls“ auf Seite 95 in Kapitel 6, „Aufgaben des Helpdesk-Personals“, bzw. in der *Service Desk-Onlinehilfe*.

Registrieren von Problemen

Beim Registrieren von Problemen ist die Erfassung bestimmter wichtiger Informationen entscheidend für eine erfolgreiche Lösung. Die Informationen, die Sie als Problem-Manager eingeben, stellen für den Änderungs-Manager die Ausgangsbasis dar, auf der dieser geeignete Modifikationen an der IT-Infrastruktur entwickelt.

Zur Registrierung neuer Probleme verwenden Sie ein Formular (ähnlich wie in Abbildung 10-2). Sie können nun entweder diese Vorlage verwenden oder Sie erstellen eine ähnliche Vorlage, der Sie zusätzliche erforderliche Felder für Ihre Organisation hinzufügen. Es folgt eine allgemeine Beschreibung der einzelnen erforderlichen Felder.

Abbildung 10-2 Problem: Neue Anfrage

Typ	Bis	ID	Beschreibung
-----	-----	----	--------------

Beim Registrieren eines Problems können Sie die Felder, die unbedingt ausgefüllt werden müssen (erforderliche Felder), durch Fettschrift kenntlich machen. Die folgenden Felder müssen in jedem Fall ausgefüllt werden:

- **Beschreibung**

In dieses Feld muss eine genaue Beschreibung des konkreten Problems eingegeben werden. Diese Beschreibung ist für die Spezialisten der Ausgangspunkt für die Lösung des Problems.

- **Status**

Durch Klicken auf das Pfeilsymbol neben dem Feld **Status** wird eine Liste der Status angezeigt, die dem neuen Problem zugewiesen werden können. Die freie Texteingabe ist in diesem Feld nicht möglich. Sie müssen einen der vom Service Desk-Systemadministrator vorgegebenen Einträge aus der Liste wählen. So können Sie beispielsweise angeben, dass ein Problem registriert worden ist, indem Sie **Registriert** aus der Liste auswählen.

HINWEIS

Sie haben die Möglichkeit, die erforderlichen Felder, in die unbedingt Daten eingegeben werden müssen, speziell zu kennzeichnen. Gehen Sie dazu wie folgt vor:

1. Wählen Sie den Befehl `Optionen aus dem Menü Extras`.
2. Aktivieren Sie die Option `Schriftart` für erforderliche Felder.
3. Klicken Sie auf `Schriftart` und wählen Sie die gewünschten Schrifteigenschaften aus.

Im Rahmen der Registrierung verknüpfen Sie das Problem mit symptomatischen Servicecalls und Incidents (siehe unten).

Verknüpfen von Service Desk-Prozessen

Durch die Angabe, dass Servicecalls mit Problemen verknüpft sind, ist Ihr Änderungsmanager in der Lage, IT-Infrastrukturprobleme proaktiv zu lösen. Der Änderungsmanager kann sich die Verbindung zwischen verknüpften Servicecalls, wie in Abbildung 10-3 dargestellt, anzeigen lassen.

Durch das Verknüpfen von Service Desk-Prozessen werden auch Ihre Recherchen in den bekannten Fehlern aufgezeichnet. Alle Service Desk-Funktionen können sich diese Informationen anzeigen lassen und entsprechende Maßnahmen ergreifen. Nehmen wir beispielsweise an, Sie verknüpfen einen Problemanruf mit verschiedenen offenen und geschlossenen Servicecalls. Ein Spezialist arbeitet gerade an einem dieser offenen Servicecalls und hat eine Möglichkeit gefunden, dieses Problem zu umgehen („Workaround“). Der Spezialist weiß, dass das IT-Infrastrukturmanagement von diesem Problem weiß, und kann dem Endbenutzer mitteilen, dass bereits an einer permanenten Lösung gearbeitet wird.

Weitere Informationen zum Verknüpfen von Servicecalls und Incidents mit Problemen finden Sie in der *Service Desk-Onlinehilfe*.

Aufgaben des Problem-Managers

Verwalten der Aufgaben des Problem-Managers

Abbildung 10-3 Problemanfrage: Verknüpfungen mit Servicecalls

The screenshot shows a window titled "243 - Problem" with a menu bar (Datei, Bearbeiten, Anzeigen, Extras, Aktionen, Hilfe) and a toolbar. A status bar at the top indicates "58 Tage überfällig".

Left Panel:

- ID:** 243
- Status:** Registriert
- Konfigurations-...**: SRVHP004
- Name 1:** OpenView 3 Webserver
- Name 2:** OpenView 3 Webserver
- IP-Adresse:** 127.0.0.1
- Standort:**
- Beschreibung:** CPU load to high on Web Server
- Informationen:** Due to the high CPU load the e-commerce server might respond too slowly to browser requests. The capacity is probably not sufficient.
- Lösung:**

Right Panel (General tab):

Typ	Bis	ID	Beschreibung
Verursacht durch	Servicecall	29	User unable to mail messages via E-mail application.
Gelöst durch	Änderung	142	Upgrade Windows 98 to Windows 2000

Buttons: Zuordnen..., Ändern..., Beziehung Auth...

Vorschau:

- Änderung Beschreibung:
- Incident Beschreibung:
- Problem Beschreibung: CPU load to high on Web Server
- Beziehungstyp: Verursacht durch
- Servicecall Beschreibung: User unable to mail messages via E-mail application.

Ermitteln der zugehörigen Service Desk-Funktionen

Ohne Ihre genaue Identifizierung wiederkehrender Probleme kann der Änderungsmanager die Endbenutzer beim Lösen ihrer IT-Infrastrukturprobleme nicht adäquat unterstützen. In Ihrer Funktion gewährleisten Sie, dass die ausgehandelten Service-Levels durch die Bereitstellung hochwertiger proaktiver und reaktiver Services eingehalten werden.

In Ihrer Funktion als Änderungsmanager arbeiten Sie mit den folgenden Service Desk-Funktionen zusammen:

- **Konfigurations-Manager**

Ihre Aufgaben als Problem-Manager sind für die Tätigkeit der Konfigurations-Manager von großer Wichtigkeit. Wenn Sie in Servicecalls wiederkehrende Probleme nicht richtig herausstellen, weiß der Änderungs-Manager nicht, dass es sich dabei um Probleme handelt, die Modifikationen an der IT-Infrastruktur erfordern.

- **Helpdesk-Operatoren**

Die Helpdesk-Operatoren registrieren Servicecalls, die Sie sich ansehen und auf die Sie proaktiv und reaktiv reagieren, um wiederkehrende IT-Infrastrukturprobleme auszumachen.

- **Service-Level-Manager**

In Service-Level-Agreements wird festgelegt, auf wie viel Support und Service ein Kunde Anspruch hat. Der Service-Level-Manager bestimmt direkt, inwieweit Sie als Problem-Manager und Änderungs-Manager in der Lage sind, Service für Ks anzubieten.

- **Spezialisten**

Durch das Überprüfen der Arbeit der Spezialisten im Rahmen Ihrer Problemrecherchen können Sie bekannte Fehler identifizieren. Die Spezialisten, die als IT-Infrastrukturpersonal direkt an den Problemen arbeiten, melden ebenfalls Probleme, die immer wieder auftreten. Dabei arbeiten sie eng mit Ihnen zusammen, um festzulegen, wann Umgehungsmöglichkeiten für bekannte Fehler implementiert werden können.

Aufgaben des Problem-Managers

Ermitteln der zugehörigen Service Desk-Funktionen

11

Aufgaben des Service-Level-Managers

In diesem Kapitel finden Sie Hinweise und Tipps zum Einrichten einer Servicestruktur, zum Definieren von Service-Level-Agreements und zum Überwachen der Leistung. Außerdem erhalten Sie auch Informationen zum Entwickeln, Erstellen und Definieren von Service-Level-Agreements.

Einrichten von Servicestrukturen

Die Grundlage für effektive Service-Level-Management-Prozesse bildet ein klares Verständnis der Abhängigkeitsbeziehungen zwischen den verschiedenen Services, die in eine IT-Infrastruktur eingebunden sind. Service Desk unterstützt den Service-Level-Manager beim Nachvollziehen dieser Beziehungen durch die folgenden Möglichkeiten:

- Services können entsprechend ihrem Typ registriert werden.
- Services können in Strukturen zusammengefasst werden, die deren Abhängigkeiten untereinander exakt widerspiegeln.

Die Einrichtung einer Servicestruktur hat den Vorteil, dass auf diese Weise die Ursachen und Auswirkungen von Incidents besser analysiert werden können. Mit einer Servicestruktur können Sie:

- Servicecalls bis auf die Ursachen bei den Konfigurations-Komponenten oder Services zurückverfolgen;
- deutlicher zwischen Auswirkungseignissen und Ursachenereignissen unterscheiden, wodurch das Service-Level-Agreement, das für die Lösung eines Ereignisses zutreffend ist, leichter identifiziert werden kann;
- die Auswirkungen von Top-Level-Services bei Ausfällen in Konfigurations-Komponenten oder in Services mit niedrigerem Level beurteilen;
- Service Provider schneller identifizieren, an die herangetreten werden muss, wenn Services mit höherem Level von der Unterbrechung eines Services mit niedrigerem Level oder einer Konfigurations-Komponente betroffen sind;
- die Untermauerung von Service-Levels bewerten.

Servicetypen

Viele Best Practices-Modelle unterscheiden zwischen verschiedenen Servicetypen. Auf diese Weise ist es möglich, verschiedene Beziehungsarten zwischen verschiedenen Servicetypen und Konfigurations-Komponenten zu identifizieren.

Service Desk unterscheidet zwischen den folgenden Servicetypen:

- Geschäftsservices
- Operations-Managementservices
- untermauernde Services

Geschäftsservices

Geschäftsservices sind die Einrichtungen, die Transaktionsverarbeitungs- und/oder Systemressourcenkapazitäten bereitstellen. Dazu gehören sämtliche Services, die Kunden im Rahmen eines vereinbarten Service-Levels und zu festgelegten Kosten geliefert werden, sowie Services mit niedrigerem Level, die Kunden nicht unbedingt angeboten werden und die von externen Providern bezogen werden können. Beispiele für Geschäftsservices sind Anwendungsservices, Netzwerkservices und Hosting-Services.

Operations-Managementservices

Operations-Managementservices stellen allgemeine Managementaufgaben für die Verwaltung und die Fehlerbehebung von Hardware- und Softwareressourcen bereit, die von den Geschäftsservices verwendet werden.

In der Regel teilen IT-Organisationen, die Geschäftsservices anbieten, ihre Verantwortlichkeit für das Management der Ressourcen in Spezialisierungen auf (z. B. Netzwerk, Datenbank und Serververwaltung) und zwar unabhängig von den Geschäftsservices, die diese Ressourcen verwenden.

Darüber hinaus werden unter Umständen bestimmte Operations-Managementservices an externe Anbieter ausgelagert. Üblich ist dies für Operations-Managementservices für relativ alte Güter, die eine spezialisierte Organisation unter Umständen wirtschaftlicher bereitstellen kann als ein Geschäftsservice-Provider.

Untermauernde Services

Wenn bestimmte Verantwortungsbereiche von einem Operations-Managementservice-Provider ausgelagert werden (z. B. die Bereitstellung von Wartung und Reparatur), wird dieser ausgelagerte Service als untermauernder Service bezeichnet.

Laut Definition muss es eine Beziehung zwischen einem untermauernden Service und dem Operations-Managementservice geben, der damit untermauert wird. Das gleiche gilt für den

untermauernden Service und die Konfigurations-Komponenten, die damit unterstützt werden sollen.

Servicebeziehungen

Wenn ein Service-Level-Manager die Services für eine bestimmte IT-Infrastruktur identifiziert hat, muss im nächsten Schritt überlegt werden, in welcher Beziehung die einzelnen Services untereinander und zu den Konfigurations-Komponenten stehen. Wie auch viele andere Best Practices-Modelle identifiziert Service Desk eine Reihe von verschiedenen Beziehungsarten:

Übergeordneter/Untergeordneter-Beziehungen

Ein bestimmter Service kann aus verschiedenen Bereichen zusammengesetzt werden, wobei jeder einzelne Bereich als Service angeboten wird. Übergeordneter/Untergeordneter-Beziehungen können zwischen Geschäftsservices oder zwischen Operations-Managementservices vorliegen.

Eine Übergeordneter/Untergeordneter-Beziehung zwischen Geschäftsservices besteht beispielsweise, wenn ein Service Provider einer Gemeinschaft von Handelspartnern eine komplette Supply-Chain-Management-Lösung anbietet. Typischerweise ist der Hauptkunde dabei ein Unternehmen, das ein Service-Level-Agreement für den gesamten übergeordneten Service benötigt. Lieferanten und Distributoren in der Handelspartnergemeinschaft müssen dagegen lediglich bestimmte untergeordnete Servicekomponenten erwerben und benötigen auf dieses eingeschränkte Serviceprogramm zugeschnittene Service-Level-Agreements.

Verwendender/Verwendet-Beziehungen

Ein bestimmter Geschäftsservice kann andere Geschäftsservices verwenden (also von ihnen abhängig sein) und wiederum selbst als Ressource fungieren, die von anderen Geschäftsservices verwendet wird. Diese Beziehungen bilden eine Hierarchie, bei der die Geschäftsservices an der Spitze stehen. Darunter befinden sich die Services mit niedrigerem Level und ganz unten in der Hierarchie die Konfigurations-Komponenten.

Ein verwendeter Geschäftsservice kann sowohl intern als auch durch einen externen IT-Service Provider bereitgestellt werden.

Verwaltender/Verwalteter-Beziehung

Beziehungen dieser Art liegen zwischen Operations-Managementservices und den Konfigurations-Komponenten vor, die sie zu verwalten haben.

Unterstützender/Unterstützter-Beziehung

Beziehungen dieser Art gibt es zwischen untermauernden Services und den Konfigurations-Komponenten, für die sie bestimmte Verantwortlichkeiten besitzen, wie beispielsweise die Reparatur oder den Austausch von Hardware.

Untermauerer/Untermauert-Beziehungen

Beziehungen dieser Art liegen zwischen untermauernden Services und den Operations-Managementservices vor, bei denen bestimmte Verantwortlichkeiten ausgelagert werden, beispielsweise die Reparatur oder der Austausch von Hardware.

Gültige strukturelle Beziehungen für Services und KKs

Aus der folgenden Tabelle gehen die zwischen Servicetypen und Konfigurations-Komponenten gültigen Beziehungen hervor. Gehen Sie zum Lesen der Tabelle zu einem Eintrag in der linken Spalte und sehen Sie dann nach, in welcher Beziehung dieser Eintrag zu den Einträgen in der obersten Zeile stehen kann. Ein Operations-Managementservice kann beispielsweise zu Konfigurations-Komponenten in einer Verwaltender-Beziehung stehen, eine Konfigurations-Komponente kann zu einem untermauernden Service in einer Unterstützter-Beziehung stehen, und ein untermauernder Service kann zu Operations-Managementservices in einer Untermauerer-Beziehung

stehen.

Tabelle 11-1 Gültige hierarchische Beziehungen für Services und KKs

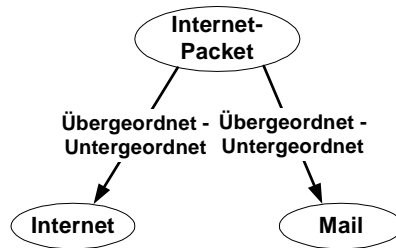
Typ	Geschäfts-service	Operation-Management service	Untermau-ernder Service	Konfigurations-Komponente
Geschäftsservice	verwendet, ist übergeordnet			verwendet
Operations-Management-service		ist übergeordnet	wird untermauert von	verwaltet
Untermauern-der Service		untermauert		unterstützt
Konfigurations-Komponente	wird verwendet von	wird verwaltet von	wird unterstützt von	verwendet, ist übergeordnet

Szenario: Einrichten einer Servicestruktur

Michael Hartmann ist für die Implementierung eines Service-Level-Management-Prozesses bei der Invention Solutions GmbH verantwortlich. Im Rahmen dieser Aufgabe entscheidet er sich dafür, in Service Desk eine Servicestruktur einzurichten. Zur besseren Übersichtlichkeit verwendet dieses Szenario eine vereinfachte Darstellung der besprochenen IT-Infrastruktur.

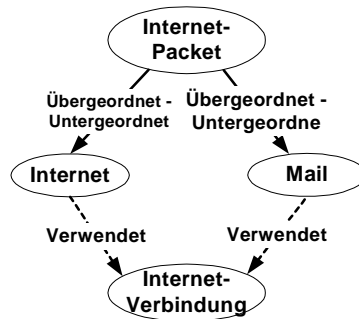
Dazu analysiert Michael zunächst die den internen Kunden angebotenen Geschäftsservices. Invention Solutions bietet eine ganze Palette von Internetlösungen an, die sich aus den folgenden beiden Services zusammensetzen: E-Mail und Internetzugang (inklusive Zugriff auf entfernte Computer, Dateitransfer und Web-Browsing). Kunden können entweder einzelne Komponenten oder das gesamte Paket kaufen. Für jeden Service gibt es zwei Service-Level: ein Standard-Level mit Unterstützung während der üblichen Geschäftszeiten und ein Premium-Level mit Rund-um-die-Uhr-Unterstützung. In Abbildung 11-1 auf Seite 159 wird die Zusammensetzung der Geschäftsservices dargestellt.

Abbildung 11-1 Zusammensetzung der Geschäftsservices



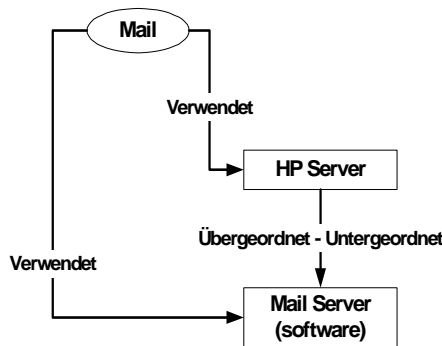
Die einzelnen Geschäftsservices sind jeweils von einem Internetverbindungsservice abhängig. Diese Beziehung wird in Abbildung 11-2 auf Seite 159 dargestellt. Der Internetverbindungsservice wird von einem externen Unternehmen bereitgestellt. Auch wenn dieser Service den Kunden von Michael nicht direkt bereitgestellt wird, hätte sein Ausfall Auswirkungen auf den Internet- und den E-Mail-Service.

Abbildung 11-2 Beziehungen der Services



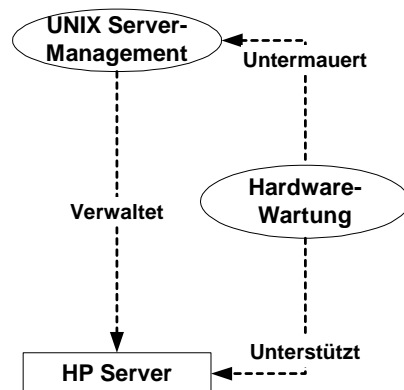
Michael überlegt sich nun, welche Konfigurations-Komponenten von den Geschäftsservices verwendet werden. In der Realität würde die Bereitstellung des E-Mail-Services über eine Reihe von Mail-Servern erfolgen, wobei auf jedem Server eine E-Mail-Software installiert wäre. In diesem vereinfachten Szenario gehen wir davon aus, dass der E-Mail-Service zwei Konfigurations-Komponenten verwendet: einen Mail-Server und eine E-Mail-Software. Eine Analyse des Konfigurationsmanagers hat bereits ergeben, dass diese Konfigurations-Komponenten zueinander in einer Übergeordneter/Untergeordneter-Beziehung stehen.

Abbildung 11-3 Beziehungen der Konfigurations-Komponenten



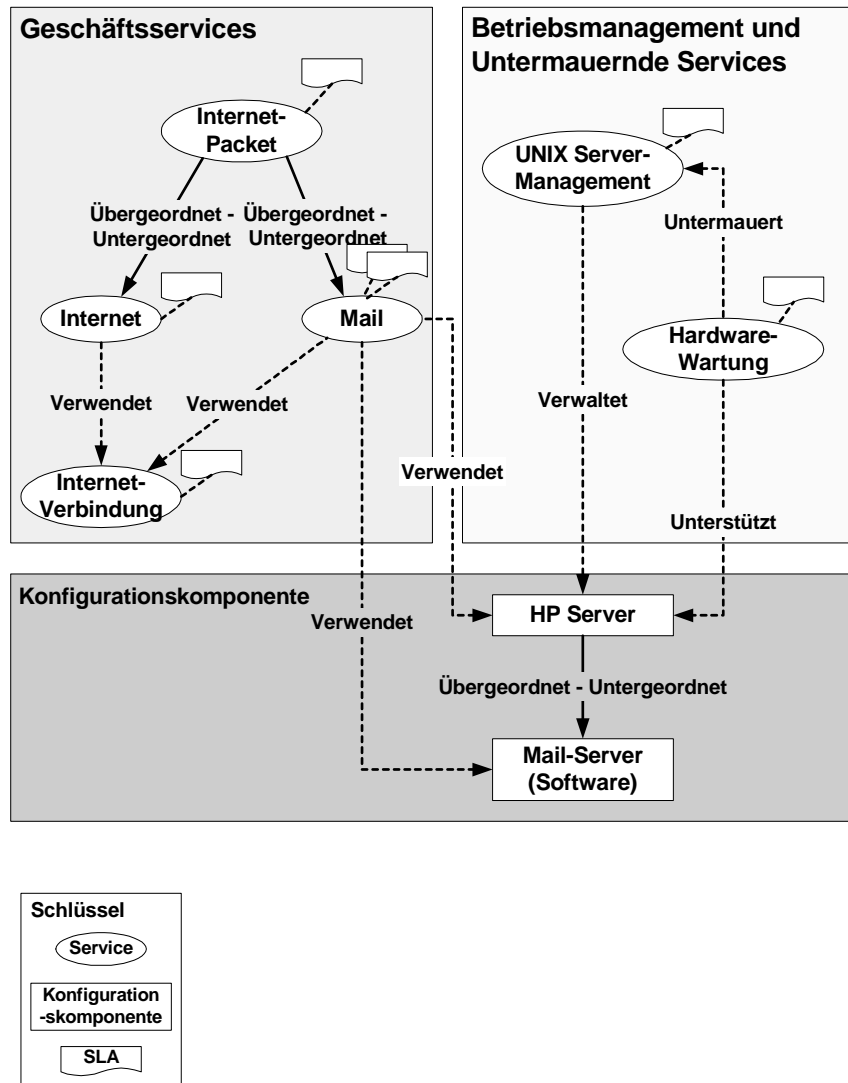
Abschließend betrachtet Michael die Operations-Managementservices, die für die Verwaltung der verwendeten Konfigurations-Komponenten zuständig sind. In diesem Szenario wird der HP-Server von einer UNIX-Servermanagementgruppe innerhalb von Invention Solutions verwaltet. Die Wartung der Hardware wurde extern an die Firma Hardware Maintenance vergeben. Abbildung 11-4 auf Seite 160 stellt diese Beziehungen grafisch dar.

Abbildung 11-4 Beziehungen zwischen Operations-Management- und untermauernden Services



In Abbildung 11-5 auf Seite 161 werden alle genannten Beziehungen zwischen Geschäftsservices, Konfigurations-Komponenten, Operations-Managementservices und untermauernden Services dargestellt.

Abbildung 11-5 **Komplette Servicestruktur**

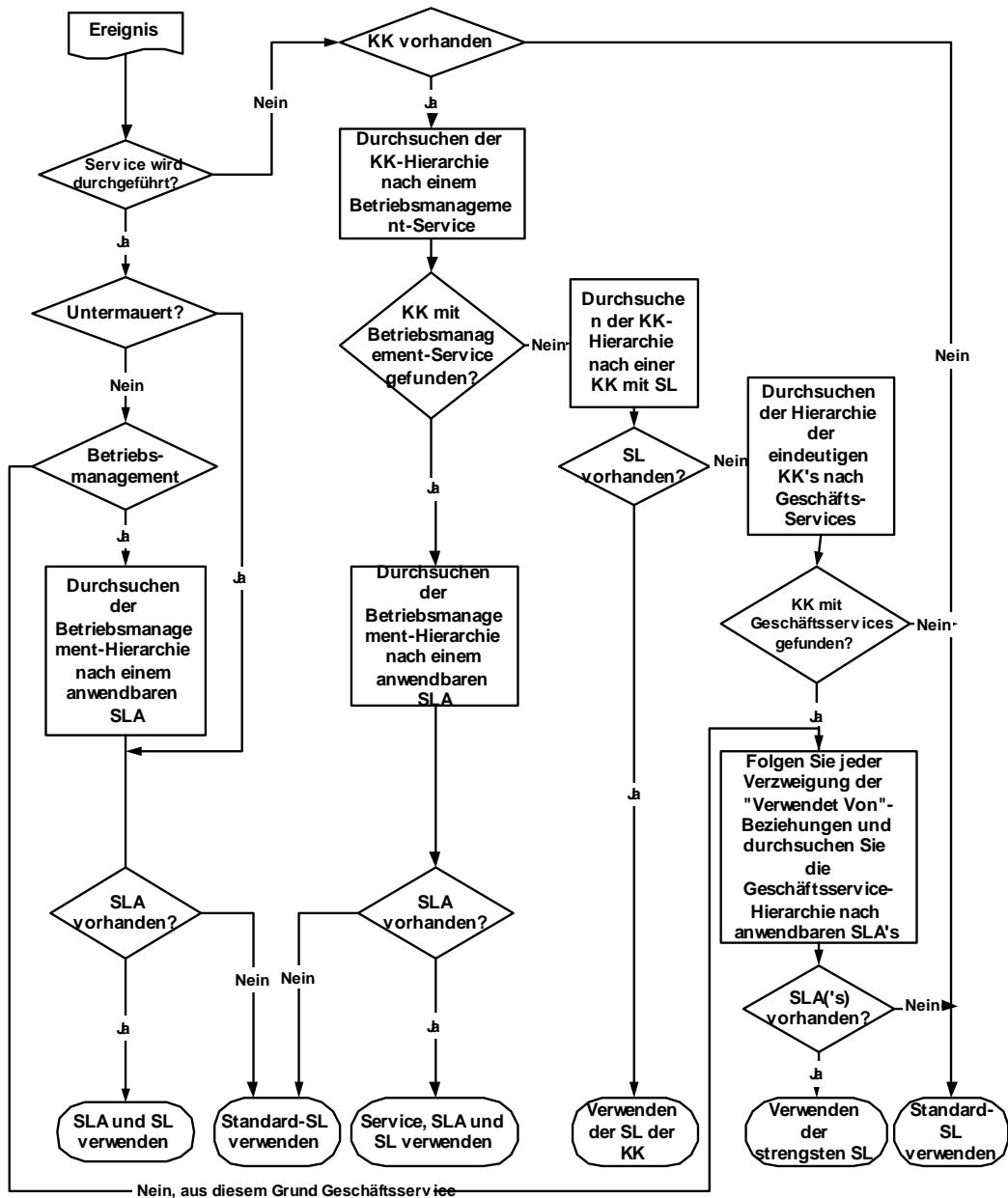


Automatisches Abrufen von Service-Levels für Incidents

Wenn Incidents manuell oder automatisch erstellt werden, ruft Service Desk das am ehesten geeignete Service-Level ab, das dann wiederum zur Basis der automatischen Berechnung des Termins für die Lösung des Ereignisses wird. Der Inhalt der Servicestruktur bestimmt, welche Service-Level abgerufen werden (siehe unten). Dies muss beim Einrichten einer Servicestruktur durch den Service-Level-Manager stets beachtet werden.

Abbildung 11-6 auf Seite 163 zeigt, wie Service Desk nach dem am besten geeigneten Service-Level für einen Incident sucht. Eine Erläuterung der Abrufalgorithmen finden Sie unter „Incidents mit einer Beziehung zu einem Service“ auf Seite 164 und unter „Incidents mit einer Beziehung zu einer Konfigurations-Komponente“ auf Seite 164.

Abbildung 11-6 Automatisches Einfügen von Service-Levels in Incidents



Key: SL = Service Level; SLA = Service Level Agreement; KK = Konfigurationskomponente

Incidents mit einer Beziehung zu einem Service

Bei einem Incident, der mit einem Operations-Managementservice in Beziehung steht, sucht Service Desk in der Operations-Managementservice-Hierarchie von unten nach oben und ruft das erste gefundene SLA zusammen mit dessen Service-Level ab. Kann Service Desk kein SLA finden, ruft es das Standard-Service-Level ab.

Wenn der Incident mit einem untermauernden Service in Beziehung steht, wird das SLA mit dem entsprechenden Service-Level abgerufen. Wenn es für den untermauernden Service kein SLA gibt, ruft Service Desk das Standard-Service-Level ab.

Steht der Incident mit einem Geschäftsservice in Beziehung, könnte mehr als ein SLA zutreffend sein. Service Desk erstellt dann eine Liste der möglichen SLAs, identifiziert das SLA mit dem höchsten Service-Level und ruft dieses ab. Ist nur ein SLA vorhanden, wird dieses zusammen mit dessen Service-Level abgerufen.

Incidents mit einer Beziehung zu einer Konfigurations-Komponente

Wenn der Incident mit einer Konfigurations-Komponente in Beziehung steht, sucht Service Desk nach einem Objekt der folgenden Typen:

1. Zuständiger Operations-Managementservice. Wird ein Operations-Managementservice gefunden, durchsucht Service Desk dessen Servicehierarchie nach einem SLA. Wenn ein SLA gefunden wird, wird es zusammen mit dem Service und dem Service-Level abgerufen; andernfalls ruft Service Desk das Standard-Service-Level ab.
2. Eine KK mit einem zugewiesenen Service-Level. Wenn eine KK gefunden wird, wird deren Service-Level abgerufen.
3. Einen Geschäftsservice, der die KK verwendet. Wenn ein Geschäftsservice gefunden wird, könnte mehr als ein SLA zutreffend sein. Service Desk erstellt dann eine Liste der möglichen SLAs, identifiziert das SLA mit dem höchsten Service-Level und ruft dieses ab.

Wenn Service Desk bei einem bestimmten Kriterium keinen Service-Level auffindet, wird die Suche in der KK-Hierarchie (von unten nach oben) rekursiv für die einzelnen übergeordneten Konfigurations-Komponenten wiederholt. Dieser Suchvorgang wird nur dann ausgeführt, wenn die im Incident angegebene

Konfigurations-Komponente eindeutig ist. Die Suche verläuft außerdem in der Hierarchie von unten nach oben und ist auf eindeutige übergeordnete Elemente beschränkt.

Sollen Operations-Management- und untermauernde Services in die Servicestruktur aufgenommen werden?

Beim Einrichten einer Servicestruktur kann der Service-Level-Manager entscheiden, ob Operations-Management- und untermauernde Services in die Struktur aufgenommen oder von dieser ausgeschlossen werden sollen.

Das Einschließen von Operations-Managementservices in eine Servicestruktur empfiehlt sich vor allem bei relativ komplexen IT-Infrastrukturen, wo die Verwaltung von Ressourcen in unterschiedliche Kompetenzbereiche aufgeteilt ist (z. B., wenn für die Netzwerk-, die Datenbank- und die Serververwaltung unterschiedliche Abteilungen zuständig sind). Bei relativ einfachen IT-Infrastrukturen profitieren Service-Level-Management-Prozesse vom Einschließen der Operations-Managementservices eher nicht.

Ob Operations-Managementservices ein- oder ausgeschlossen werden, wirkt sich auch auf die Art des Service-Levels aus, das automatisch in Incidents abgerufen wird:

- Bei Servicestrukturen, die sowohl Operations-Managementservices als auch Geschäftsservices enthalten, spiegeln die abgerufenen Service-Levels zumeist die Ereignislösungszeit wider, in der ein Operations-Managementservice-Provider reagieren muss, um seinen Verpflichtungen gegenüber den Geschäftsservice-Providern gerecht zu werden. Diese Zeitspannen sind jedoch häufig enger gefasst als die Zeitspannen zwischen den Geschäftsservice-Providern und deren Kunden.
- Bei Servicestrukturen, die ausschließlich Geschäftsservices enthalten, spiegeln die abgerufenen Service-Levels zumeist die Ereignislösungszeit wider, in der ein Geschäftsservice-Provider reagieren muss, um seinen Verpflichtungen gegenüber den Kunden gerecht zu werden.

Erstellen effektiver Service-Level-Agreements

In Service-Level-Agreements (SLAs) werden die Bedingungen festgelegt, zu denen ein IT-Service-Provider einen Service an einen Kunden liefert. Das Zuweisen von SLAs ist zwar eines der Grundmerkmale von Service Desk, Sie können Service Desk aber auch ohne die detaillierte Festlegung von Service-Level-Management-Prozessen implementieren.

Service-Level-Agreements sind gültig zwischen dem tatsächlichen Anfangsdatum und dem Enddatum. Um den Verwaltungsaufwand zu verringern, können Sie einen SLA für verschiedene Empfänger erstellen. Außerdem haben Sie die Möglichkeit, unter Verwendung von Vorlagen neue Service-Level-Agreements ganz nach Bedarf zu erstellen.

Gehen Sie aber beim Erstellen neuer Service-Level-Agreements nach Bedarf anhand von Vorlagen sorgfältig vor, da derartige SLAs Services beinhalten können, die von Ihrer üblichen Service-Level-Politik abweichen.

Abbildung 11-7 zeigt, wie mit einem einfachen SLA ein E-Mail-Service für einen Kunden definiert werden kann:

Abbildung 11-7 Service-Level-Agreement

1 - Master SLA

Datei Bearbeiten Anzeigen Extras Aktionen Hilfe

Speichern und Schließen

ID: 1

Name: E-mail (24x7)

Status: Aktiv

Beschreibung: Sicherstellung von E-Mail 24 Std, 7 Tage

Informationen: SLA für alle E-Mail

SLA Text 1: Dieser Service ist auf 75 E-Mail-User beschränkt. Mehr Benutzer erfordern eine Neuverhandlung des Preises.

Ordner:

General Receiving Organizations Receiving Persons Assignment Related Calls History

Providerorgani... Benutzerservice

Gewählte Zeit... ☒ Anbieter ☐ Empfänger

Service: E-Mail

Service-Le... Gold (24x7)

Tatsächlicher

Beginn: So, 01.08.1999 06:19

Abschluss: Di, 01.08.2000 06:19

Preis: 5.000,00 €

Preis (Alternative): 5.665,72 ?

SLA Code 2: Monatlich

SLA Code 1: 3 Monate

SLA Person 1: Meir, Hubert

SLA Nummer 1:

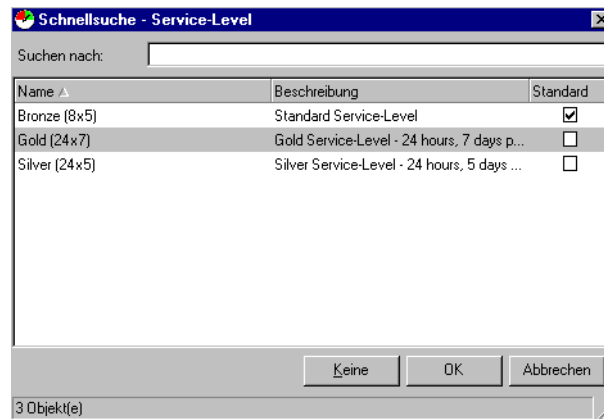
Definieren der Stundenzahl in Service-Level-Agreements

Ihre Organisation kann unterschiedliche Service-Levels auf der Basis der Verfügbarkeitszeiten des Services anbieten. In Abbildung 11-8 sehen Sie beispielsweise, dass für das Service-Level „Bronze“ als Servicebereitstellungszeit 8 Stunden pro Tag an 5 Tagen in der Woche festgelegt sind. Beim Service-Level „Gold“ würde der Service 24 Stunden pro Tag an 7 Tagen in der Woche bereitstehen.

Derjenige, der den Service bereitstellt (Service Provider), und derjenige, der den Service erhält (Service Receiver), können sich in verschiedenen Zeitzonen befinden. Wenn Sie einem Kunden einen Service liefern, wird im SLA festgelegt, ob die Support-Zeiten für die Zeitzone des Service Receivers oder für die Zeitzone des Service Providers gelten.

Abbildung 11-8

Servicezeiten



Entwickeln von Service-Level-Agreements

Service-Level-Agreements hat es in der IT-Infrastruktur immer gegeben, auch wenn die Endbenutzer davon nichts wussten. Die Kunden waren der Ansicht, dass die IT-Abteilungen Vereinbarungen ohne ihr Zutun und auf der Basis von Leistungsdaten erstellen, die sie nicht verstanden. Heute basieren SLAs auf den Anforderungen des Endbenutzers und Ihren IT-Infrastrukturansprüchen.

Die Auswirkungen von Services mit niedriger Qualität lassen sich kaum quantifizieren, die potenziellen Kosten sind aber relativ hoch. Wenn die IT-Infrastruktur eines Kunden zu 80 % verfügbar ist, bedeutet das, dass sie 20 % der Zeit unproduktiv ist. Wenn man diesen Prozentsatz mit der Zahl der IT-Benutzer multipliziert, bekommt man eine Vorstellung davon, wie hoch der Gesamtverlust für die Organisation ist. Beim Einsatz von Informationstechnologie besteht das Ziel darin, das Geschäft des Kunden zu verbessern. Wenn Kunden aufgrund schlechter Service-Levels kein Vertrauen in ihre Technologie haben, werden sie nichts unternehmen, um ihre Ressourcen besser auszunutzen.

Auch die Motivation des IT-Personals kann einem schlechten Service zum Opfer fallen. IT-Mitarbeiter, die den Ansprüchen der Kunden nicht gerecht werden können, betrachten ihren Job eher als Kampf denn als erfüllende Aufgabe. Qualifizierte und erfahrene Mitarbeiter fühlen sich dann oft ausgebrannt und verlassen das Unternehmen. Servicemängel ergeben sich häufig aus dem Mangel an verlässlichen Angaben zur Motivation und Qualität des Personals.

Die Lösung für diese Probleme ist die Implementierung von Service-Level-Agreements.

Der erste Schritt bei der Entwicklung eines SLA besteht darin, sowohl mit der IT-Abteilung Ihres Kunden als auch mit Ihrem IT-Service-Desk-Personal zu sprechen. Im Gespräch mit Ihren Kunden erfahren Sie, was diese unter einem typischen Servicecall verstehen und welche Reaktionen sie erwarten. Sprechen Sie mit Ihren Kunden über deren Anforderungen hinsichtlich der bei ihnen ablaufenden Prozesse und Prozeduren, und gehen Sie auf die technologischen Aspekte beim Endbenutzer ein.

Legen Sie bei einem Treffen mit Ihren IT-Helpdesk-Mitarbeitern sämtliche Elemente des Service-Level-Agreements fest. Unter den verschiedenen Service Desk-Funktionen sollte Einigkeit darüber

herrschen, dass sie die Erwartungen des Kunden erfüllen können. Wenn Elemente eines SLA nicht klar und deutlich verstanden werden, sollten Sie diese neu definieren und dabei an Ihr Helpdesk-Personal denken. Ohne das Einverständnis Ihrer Helpdesk-Mitarbeiter gibt es keine Chance, dass die im Service-Level-Agreement festgelegten Service-Level je eingehalten werden.

SLA-Elemente

Service-Level-Agreements sollten die folgenden Elemente enthalten:

- Absichtserklärung

Aus der Absichtserklärung geht hervor, wie das SLA von Ihrer Organisation und Ihren Endbenutzern gehandhabt werden wird.

- Beschreibung

Beschreibung der KKs, um die es im SLA geht.

- Benutzerumgebung

Beschreibung, wer die KKs wie benutzt.

- KK-Statusbenachrichtigung

Versuchen Sie zu beschreiben, wie Ihren Kunden der Status der KK übermittelt wird. Erfolgt die Übermittlung beispielsweise mit SLA-Berichten, E-Mail oder einem HTML-Browser?

- Auswirkungen auf die Geschäftstätigkeit

Beschreiben Sie, welche Auswirkungen es auf den Kunden hat, wenn Erwartungen bezüglich der Reaktionszeiten und der Verfügbarkeit nicht erfüllt werden können. Solche Auswirkungen können sein: Arbeitskosten beim Endbenutzer, unzufriedene Kunden, Produktivitätsverluste, Verlust potenzieller Geschäftsabschlüsse, Einnahmeverluste und Vertrauensverlust. Diese Kosten sollten, wenn möglich, quantifiziert werden.

- Leistungsüberwachung

Erläutern Sie die Aktionen, die Ihre Organisation durchführen wird, um Ihr Reaktionsniveau auf KK-Servicecalls zu überwachen.

Sie müssen bestimmte Überprüfungszyklen einhalten. Die Konzentration auf die stetige Verbesserung Ihrer SLAs ist von entscheidender Bedeutung dafür, ob Sie die Möglichkeiten von Service

Desk voll ausschöpfen können oder nicht. Die SLA-Berichterstellung bietet sowohl Ihrer Organisation als auch Ihren Endbenutzern eine Messlatte für den Erfolg Ihres IT-Serviceangebots. Die Berichte können auch von Problem- und Änderungsmanagern verwendet werden, um Tendenzen für zukünftige Incidents und Servicecalls zu erkennen, die dann im Voraus eliminiert werden können. Auf der Basis dieser messbaren Faktoren können Sie Maßnahmen zur Verbesserung der Leistungsfähigkeit einleiten, Ressourcen zuordnen und Kosten rechtfertigen.

TIPP

Weitere Informationen dazu, wie Sie in Service Desk SLAs hinzufügen können, finden Sie in der *Service Desk-Onlinehilfe*.

Testen von Service-Level-Agreements und Helpdesk-Richtlinien

Helpdesk-Richtlinien und Service-Level-Agreements (SLAs) haben beide eine ähnliche Struktur. Der Hauptunterschied besteht darin, wie sie in Service Desk zugewiesen werden. Durch die Ähnlichkeiten von SLAs und Richtlinien lässt sich beim Definieren von Richtlinien Zeit sparen. Denken Sie daran, dass SLAs dazu da sind, bestimmte Helpdesk-Richtlinien in der Realität umzusetzen. Ein SLA arbeitet wie ein „Filter“, der den Service in spezifischen Fällen autorisiert. Mit Richtlinien werden „Regeln“ aufgestellt, die Ihr Service-Level erfüllen muss, um sowohl den Kunden als auch den IT-Service-Provider zufrieden zu stellen. Serviceanforderungen, die diesen „Regeln“ nicht entsprechen, können nicht hinzugefügt werden. Serviceanforderungen, auf die Ihr Helpdesk innerhalb der im SLA festgelegten Spezifikationen nicht reagiert, erfüllen nicht die Kundenerwartungen.

Das Testen von Helpdesk-Richtlinien, auf denen die SLAs basieren, ist nicht ganz einfach. Getestet werden kann eine Richtlinie nur, wenn Instanzen der betroffenen KKs tatsächlich hinzugefügt oder modifiziert werden. Sie können eine Richtlinie natürlich in einem simulierten Modus oder in einer Testdatenbank „testen“, Sie müssen dazu aber trotzdem erst die Richtlinie festlegen und dann dafür sorgen, dass die entsprechenden Bedingungen vorliegen.

Aufgrund der Ähnlichkeiten zwischen der Richtlinie und den darauf

basierenden SLAs können Sie eine Richtlinie aber häufig „testen“, indem Sie einen dazugehörigen SLA definieren und ausführen. Wenn der SLA dann auf eine geeignete KK angewendet wird und Ergebnisse zurückgegeben werden, die den Regeln der geplanten Richtlinie entsprechen, haben Sie die Definitionsinformationen für die Richtlinie.

Ermitteln der zugehörigen Service Desk-Funktionen

Ihre Funktion als Service-Level-Manager wirkt sich direkt auf die Arbeit der anderen Service Desk-Funktionen aus.

- **Konfigurationsmanager**

Mit Ihren Vereinbarungen bestimmen Sie den Service-Level für die vom Konfigurationsmanager verwalteten KKs.

- **Helpdesk-Operatoren**

Beim Erstellen von Servicecalls teilt Service Desk dem Helpdesk-Operator das Service-Level für eine bestimmte KK mit. Der First-Level-Support, den ein Helpdesk-Operator bereitstellt, muss mit Ihrem SLA übereinstimmen.

- **Änderungsmanager**

Der Änderungsmanager muss Änderungen an den IT-Infrastrukturen innerhalb der von Ihnen in den SLAs ausgearbeiteten Grenzen entwickeln.

- **Problemmanager**

Bei der Überwachung von Servicecalls und Incidents muss der Problemmanager die von Ihnen ausgearbeiteten Grenzen der SLAs im Auge behalten.

- **Systemadministrator**

Die von Ihnen erstellten SLAs müssen in die Service Desk-Systemeinstellungen eingearbeitet werden. Die Anwendung der SLAs automatisiert die Implementierung der vereinbarten Service-Level.

Aufgaben des Service-Level-Managers
Ermitteln der zugehörigen Service Desk-Funktionen

12

Aufgaben des Personen- und Organisations-Managers

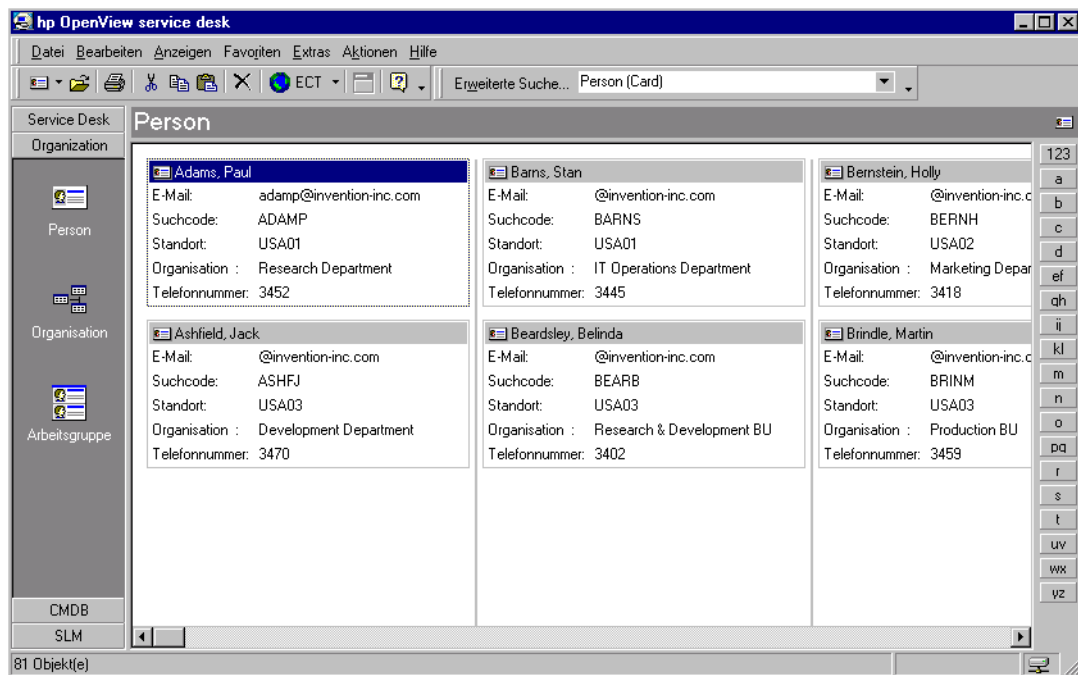
Bevor Ihr Helpdesk den Benutzern der IT-Infrastruktur bei ihren Problemen helfen kann, müssen bestimmte Informationen zu den Personen, die die KKS verwenden, und zu den Personen eingegeben werden, die hinter dem IT-Support stehen. Diese Angaben zu den Personen und Organisationen verbinden die KKS innerhalb der IT-Infrastruktur miteinander. Dieses Kapitel enthält Informationen zur Erstellung, Änderung und Anzeige von Informationen zu Personen und Organisationen.

Verwaltung von Personen und Organisationen

Die Gruppe „Organisation“ in der Service Desk-Konsole ist der Arbeitsplatz des Personen- und Organisations-Managers (siehe Abbildung 12-1). Sie bietet Zugriff auf drei Arten von Organisationseinträgen:

- Person
- Unternehmen
- Arbeitsgruppe

Abbildung 12-1 Gruppe „Organisation“



In Service Desk hat der Begriff „Person“ zwei unterschiedliche Bedeutungen. Bei internen Mitarbeitern können Sie Personeneinträge für Ihr Helpdesk-Personal erstellen. Bei Ihren Kunden sollte jede Person, die Sie einrichten, mit einer Konfigurations-Komponente (KK) verknüpft sein. Ihre internen Mitarbeiter können mit einer Konfigurations-Komponente (KK) verknüpft sein, müssen aber nicht.

Die meisten Organisationen bestehen aus mehreren Abteilungen. Wenn Sie Ihre Personeneinträge entsprechend den Abteilungen innerhalb Ihrer Organisation einrichten, können Sie die Leistung der einzelnen Abteilungen nach den Servicecalls bewerten. Sie können auch Abteilungen mit Ihren Mitarbeitern verknüpfen.

HINWEIS

Es empfiehlt sich, vor der Erstellung von Personeneinträgen zunächst Organisations- und Abteilungseinträge anzulegen.

Kategorisieren von Personen- und Organisationseinträgen

Bevor Sie beginnen, Personen- und Organisationseinträge in Service Desk anzulegen, sollten Sie den Umfang Ihrer Daten definieren. Es empfiehlt sich, zunächst zu überlegen, wie die internen und externen Organisationsdaten erfasst und eingetragen werden. Wenn Sie sich entscheiden, die Daten auf Bedarfsbasis einzugeben, müssen Sie eine Person oder Gruppe bestimmen, die für die Erstellung von Organisationsdaten zuständig ist.

Sie müssen auch entscheiden, welchen Service Desk-Funktionen Sie das Recht einräumen möchten, Organisationseinträge zu erstellen und zu bearbeiten. Informieren Sie Ihren Systemadministrator, welche Funktionen Zugriffsrechte erhalten sollen. Die Gewährung von Zugriffsrechten sollte von den Aufgaben und den Informationserfordernissen der einzelnen Funktionen abhängig gemacht werden.

Vor der Implementierung müssen Sie auch ein einheitliches Suchcode-Benennungssystem für Organisationen aufstellen. Ein wohlüberlegter Suchcode, der für alle entsprechenden Einträge verwendet wird, erleichtert das Auffinden von Organisationen in Service Desk.

Nachdem Sie die genannten Überlegungen zu Ihren Organisationseinträgen angestellt haben, können Sie mit der Eingabe der erforderlichen Daten für Personeneinträge fortfahren. Bei der Erstellung von Beziehungen zwischen Personeneinträgen und Organisationseinträgen, die extern sind, sollten Sie eine Richtlinie für private Angaben, wie Telefonnummer und E-Mail-Adresse, definieren, die sich im Einklang mit den jeweils geltenden

Datenschutzbestimmungen befindet. So kann beispielsweise die obligatorische Abfrage der privaten Telefonnummer bei allen Einträgen eine Verletzung der Datenschutzgesetze Ihres Landes bedeuten.

Zum Schluss sollten Sie ein Kategorisierungssystem entwickeln, um die einzelnen Personeneinträge übersichtlich zu kategorisieren. So können Sie beispielsweise eine Kategorie für Auftragnehmer und eine für Mitarbeiter erstellen und außerdem eine Kategorie „Allgemeine Kontakte“ für Ihre Kunden einrichten.

Registrieren von Personen und Organisationen

Die Unterscheidung zwischen Mitarbeiter- und Kundeneinträgen für KKS ist wichtig, wenn Sie feststellen möchten, wie viele Stunden an den Servicecalls gearbeitet wurde. Durch Zuweisen der von Ihnen eingegebenen Mitarbeiter zu KKS, Servicecalls und Anforderungen können Sie diese für bestimmte Serviceoperationen einplanen und danach deren Reaktionszeit überwachen.

HINWEIS

Bei der Erstellung eines Suchcodes für einen Personen- oder Organisationseintrag muss der Code eindeutig sein und kann aus Buchstaben, Ziffern oder beidem bestehen. Im Gegensatz zu Beschreibungen sind Codes definitiv, sobald Sie sie erstellt haben. Ein Code kann nur durch Entfernen und Erstellen eines neuen Codes geändert werden.

HINWEIS

Bei der Erstellung von Einträgen mit privaten Angaben von Mitarbeitern sollten Sie die jeweils geltenden Datenschutzbestimmungen beachten.

Erstellen von Personeneinträgen

Wenn Sie einen Personeneintrag erstellen, wird auf der Konsole Abbildung 12-2 angezeigt. Es folgt eine allgemeine Beschreibung der einzelnen erforderlichen Felder.

- Suchcode

Sie sollten ein einheitliches Benennungssystem für Suchcodes

anlegen, mit dem andere Service Desk-Benutzer schnell und einfach die gewünschten Personeneinträge abrufen können. So ist beispielsweise bei Suchcodes, die aus dem Nachnamen oder dem Nachnamen plus den Initialen bestehen, die Chance größer, dass die Helpdesk-Operatoren den Code richtig eingeben.

- Name

Im Feld Name registrieren Sie den Namen der Person für die Anzeige (z. B. in Kartensichten). Der vollständige Name der Person (Vorname, 2. Vorname, Nachname, Titel, Suffix) ist in das Feld Ganzer Name einzutragen.

Abbildung 12-2 Neuer Personeneintrag

The screenshot shows the 'Neu - Master Person' window with a search dialog open. The main window has a menu bar (Datei, Bearbeiten, Anzeigen, Extras, Aktionen, Hilfe) and a toolbar. The 'Suchcode' field is empty. The 'Ganzer Name...' field is empty. The 'Name' field is empty. The 'Initiale' field is empty. The 'Organisation' dropdown is set to 'Invention Incorporated'. The 'Telefonnummer' field is '1343 43324 423'. The 'Per. Kurztex 1' field is empty. The 'E-Mail' field is '@invention-inc.com'. The 'Per. Nummer 1' field is empty. The 'Kennnummer' field is empty. The search dialog, titled 'Schnellsuche - Personenkategorie', has a search bar and a list of categories: 'Auftragnehmer', 'Kontakt', 'Mitarbeiter' (highlighted), and 'Service-Anbieter'. The dialog has 'Keine', 'OK', and 'Abbrechen' buttons. The status bar at the bottom of the dialog says '4 Objekt(e)'.

Erstellen von Organisationseinträgen

Wenn Sie einen Organisationseintrag erstellen, wird auf der Konsole Abbildung 12-3 angezeigt.

Abbildung 12-3 Neuer Organisationseintrag

The screenshot shows a software window titled "Neu - Master Organization". The window has a menu bar with "Datei", "Bearbeiten", "Anzeigen", "Extras", "Aktionen", and "Hilfe". Below the menu bar is a toolbar with icons for "Speichern und Schließen", "Default template", and various editing tools. The main area is divided into two panes. The left pane contains input fields for "Suchcode:", "Name 1:", "Name 2:", "Telefonnummer:", "E-Mail:", and "Webseite:". The right pane contains a tabbed interface with tabs for "General", "Address/Phone", "Sub Organizations", "Persons", "Calls", "SLAs", "CIs", "CI Admin", "Maint. Contr.", and "History". The "General" tab is active, showing fields for "Status:", "Kategorie:", "Ordner:", "Standort:", "Zeitzone:", and "Bemerkung:". At the bottom of the window, there are two dropdown menus labeled "übergeordnete..." and "Manager:".

Erstellen von Arbeitsgruppeneinträgen

Bei Arbeitsgruppen handelt es sich um eine Organisationskategorie, mit der Ihre IT-Spezialisten in Funktionsgruppen zusammengefasst werden. Für die Zuweisung eines Servicecalls zu einem Spezialisten kann eine Arbeitsgruppe verwendet werden. Die Angaben zur Arbeitsgruppe enthalten die Namen der einzelnen Personeneinträge für Mitglieder, die Services bereitstellen können. Jedes Mitglied in der Gruppe ist in der

Lage, dieselben Aufgaben auszuführen.

Bei der Benennung der Arbeitsgruppen empfiehlt es sich, Namen zu wählen, aus denen die gemeinsame Spezialisierung hervorgeht. So können Sie beispielsweise eine Arbeitsgruppe „Helpdesk“ und eine andere „Netzwerktechniker“ nennen.

Da Personen in Ihrer IT-Infrastruktur mehrere oder Fachgebiete übergreifende Spezialisierungen haben können, kann ein und derselbe Spezialist zu mehreren Arbeitsgruppen gehören. Spezialisten können auch standortübergreifenden Arbeitsgruppen angehören. Eine Arbeitsgruppe kann auch Auftragnehmer aus externen oder anderen internen Organisationen umfassen.

Wenn Sie einen Arbeitsgruppeneintrag erstellen möchten, wird auf der Konsole Abbildung 12-4 angezeigt.

Abbildung 12-4 Neue Arbeitsgruppe

The screenshot shows a window titled "Neu - Workgroup". It features a menu bar with "Datei", "Bearbeiten", "Anzeigen", "Extras", "Aktionen", and "Hilfe". Below the menu is a toolbar with icons for "Speichern und Schließen", "Default template", and other standard editing functions. The main area is divided into two panes. The left pane contains input fields for "Suchcode:", "Name:", "übergeordnete..." (with a dropdown arrow), "Ordner:", and "Status:". The right pane has tabs for "Members", "Child Workgroups", "CIs", and "History". Below the tabs is a table with the following columns: "Suchcode", "Vorname", "Nachname", "E-Mail", "Standort", and "Organisation...". At the bottom of the right pane, there are four buttons: "Hinzufügen...", "Anzeigen...", "Zuordnen...", and "Beziehung Aufh...".

13

Aufgaben des Service Desk-Administrators

Dieses Kapitel gibt Ihnen einen kurzen Überblick über die Aufgaben der Administratorfunktion in Service Desk.

Ausführen von Administratöraufgaben

Es gibt zwei Administratorfunktionen in Service Desk: den Systemadministrator und den Anwendungsadministrator. Der Anwendungsadministrator legt fest, welche Menüs und Aktionen für Ihr IT-Personal in Service Desk verfügbar sind, während der Systemadministrator für die Verwaltung aller Systemeinstellungen zuständig ist. Dazu gehören die Zugriffsrechte, Funktionsdefinitionen, Standardwerte, Vorlagen und alle anderen Systemeinstellungen, die für einen ordnungsgemäßen Betrieb von Service Desk erforderlich sind. Die Funktionen des Systemadministrators und des Anwendungsadministrators können auch von ein und derselben Person übernommen werden.

Der Systemadministrator legt in Zusammenarbeit mit dem Personen- und Organisationsmanager die Zugriffsrechte der einzelnen Funktionen in Service Desk fest. Der Administrator muss auf der Grundlage der Personeneinträge Einträge für alle Service Desk-Benutzer einrichten.

Als erstes muss der Systemadministrator einen Anmeldenamen einrichten. Der Anmelde-name für Benutzer kann mit dem Suchcode des jeweiligen Personeneintrags identisch sein. Dies ist jedoch keine Bedingung. Der Systemadministrator muss außerdem ein Kennwort für den Benutzer erstellen, um die erstmalige Anmeldung bei Service Desk oder SP zu ermöglichen.

Wenn es sich beim Benutzer um einen Mitarbeiter des Helpdesks handelt, muss der Systemadministrator die Funktion des Benutzers festlegen. Weitere Informationen zur Definition von Service Desk-Funktionen finden Sie im Handbuch *Service Desk System Administrator's Guide*.

Festlegen der Zugriffsrechte für die Service Desk-Funktionen

Für jeden konfigurierten Service Desk-Benutzer kann der Systemadministrator eine bestimmte Funktion festlegen. Durch die Festlegung von Funktionen können allen Service Desk-Benutzern klar umrissene Zuständigkeiten zugewiesen werden, die sich nicht überschneiden. So sollten beispielsweise einem Helpdesk-Operator keine Rechte für das Erstellen von Änderungsanforderungen eingeräumt werden. Auf diese Weise wird verhindert, dass Service Desk-Funktionen auf die Arbeit der anderen Funktionen zugreifen und Einträge

manipulieren können, ohne dass der eigentliche Eigentümer des Prozesses davon weiß. Der Systemadministrator hat jedoch maximale Zugriffsrechte und kann auch auf die Bereiche anderer Service Desk-Funktionen zugreifen.

Erstellen von Vorlagen und Aktionen

Zur Erstellung von Vorlagen und Aktionen muss der Systemadministrator die Einstellungen mit den jeweiligen Eigentümern des Prozesses besprechen. Nach Rücksprache mit den jeweiligen Funktionen kann der Systemadministrator Standardwerte für die einzelnen Einstellungen festlegen. Wenn beispielsweise das IT-Infrastrukturmanagement für freie Mitarbeiter und für Festangestellte jeweils eine eigene „Neuer Mitarbeiter“-Vorlage haben möchte, spricht der Systemadministrator mit dem Management die genauen Spezifikationen ab und erstellt dann die gewünschten Vorlagen. Die Vorlagen sollten niemals ohne Rücksprache mit den Eigentümern des Prozesses erstellt werden. Bei der Erstellung einer Vorlage ist darauf zu achten, dass auch wirklich die gewünschten Benutzereingaben vorgenommen werden, da die Vorlage ansonsten nur geringen Nutzwert hat.

Erstellen von Berichten mit Programmen von anderen Herstellern

Die Bereitstellung unternehmenswichtiger IT-Services hängt von schnellen Entscheidungen ab. Schritte innerhalb des IT-Managementprozesses müssen unter Umständen überprüft werden, um die Einhaltung der vereinbarten Service-Level zu überwachen. Für die Überprüfung von IT-Managementprozessen ist es kontraproduktiv und zeitaufwändig, Problembearbeitungen manuell zu verfolgen.

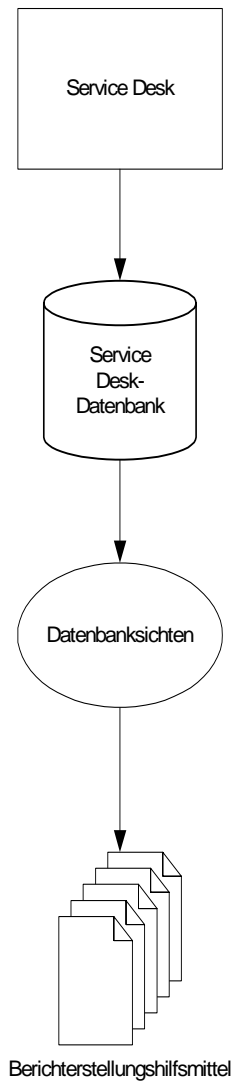
Mithilfe von Service Desk können Sie Berichte erstellen, die eine effektive Verwaltung Ihrer IT-Managementprozesse ermöglichen.

Überblick über die Erstellung von Berichten

Die Berichtsfunktionen bieten eine flexible und bequeme Möglichkeit, Infrastrukturanforderungen der Vergangenheit zu überprüfen, die aktuelle Infrastruktur zu verwalten und zukünftige Anforderungen an die Infrastruktur vorherzusagen. So können Sie sich beispielsweise durch Ausdrucken eines Berichts der Servicecalls für eine bestimmte KK statistische Angaben zur durchschnittlichen Verfügbarkeit einer KK auf der Grundlage eines beliebigen festgelegten Zeitraums anzeigen lassen und so die Leistung der Konfigurations-Komponente überwachen.

Die Angaben in der Service Desk-Datenbank können als Grundlage zur Erstellung professioneller Berichte in einem Berichterstellungsprogramm von Drittanbietern herangezogen werden (siehe Abbildung 13-1). Das Berichterstellungsprogramm, beispielsweise Business Objects, Crystal Reports, Microsoft Access oder Microsoft Excel, kann auf die in Service Desk gespeicherten Informationen zugreifen, wenn Sie Datenbanksichten und ein Data Dictionary einrichten.

Abbildung 13-1 Berichterstellung



Szenario: Ein Kundenprofil

In einem Unternehmen mit einer verteilten Computerumgebung wurde vor einiger Zeit Service Desk installiert. Das Unternehmen verfügt über fünf Niederlassungen. Stefan Marotzke, der Systemadministrator, ist für die Verwaltung aller Systeme sowie für die Anwendungsadministration für das gesamte Unternehmen zuständig. Service Desk gibt ihm die Flexibilität, Service Desk für jeden Standort so einzurichten, wie es die jeweiligen Bedürfnisse des Unternehmens erfordern.

Er weist den IT-Spezialisten unterschiedliche Zuständigkeiten und Funktionen zu. Jede der fünf Niederlassungen hat einen IT-Manager, dem Stefan Zugriffsrechte auf alle Service Desk-Funktionen gewährt, während er selbst die Gesamtzuständigkeit behält.

Zur Vereinfachung der Konfigurationsverwaltung wurden für Stefan Richtlinien für die Definition von KK-Codes erarbeitet, und er wurde gebeten, die Standardvorlage für die Erstellung neuer Konfigurations-Komponenten um ein Feld mit diesen Richtlinien zu erweitern.

Symbole

#Genehmigung benötigt
Genehmigungsstatus, 66

A

Abstimmung
Genehmigung, 63
Administrator Konsole, 57
Aktivator
Genehmigungsfunktionen, 68
Aktivator des Genehmigungsprozesses
Genehmigungsfunktionen, 68
Änderungs-Management, 43
Management, 42
Änderungs-Manager
Service Desk-Funktion, 45
Anwendungsadministrator, 91, 184
Arbeitsauftrag, 56
Arbeitsaufträge, 56
Arbeitsgruppe, 180
Aufgaben
Helpdesk-Mitarbeiter, 91
Kontaktperson, 91

B

Bekannter Fehler, 43
Benutzer
Aufgaben, 87
Service Desk-Funktion, 45
Service Desk-Funktionen, 45
Berichterstellung, 187
Bewährte Praktiken (Best Practices), 60
Beziehungen, 56

C

CCTA, 40
Configuration Management
(Konfigurations-Management), 43
Management, 42

D

Datensicht, 30

E

Ergebnis
Genehmigungsstatus, 68

F

Fehler
bekannter, 43
Überwachung, 49
Funktion
Personen- und Organisationsmanager, 184
Funktionen
Genehmigung, 68
Service Desk, 45

G

Genehmigender
Genehmigungsfunktionen, 68
Genehmigung
Abstimmung, 63
Funktionen, 68
Genehmigungsformular, 63, 64
Status, 66
Genehmigungsformulare
Genehmigung, 63
Genehmigungsfunktionen
Aktivator des Genehmigungsprozesses, 68
Genehmigender, 68
Genehmigungsinitiator, 68
Überwacher des
Genehmigungsprozesses, 69
Genehmigungsinitiator
Genehmigungsfunktionen, 68
Genehmigungsstatus
#Genehmigung benötigt, 66
Ergebnis, 68
Genehmigung, 67
Genehmigungs-Stimmen, 67
Nicht aktiv, 63
Strategie, 67
Termin, 66
Genehmigungs-Stimmen
Genehmigungsstatus, 67
Geschäftsservices, 155

H

Häufig gestellte Fragen
SP, 87
Helpdesk, 52
Helpdesk-Mitarbeiter
Aufgaben, 91
Helpdesk-Operator
Kontaktperson (Funktion), 46

I

Incident, 42
 Management, 42
 Überwachung, 49
Initiator
 Genehmigungsfunktionen, 68
ITIL, 40, 42

K

Konfigurationskomponente, 43
Konfigurations-Manager
 Service Desk-Funktion, 45
Konsole
 Service Desk, 29
Kontaktperson
 Aufgaben, 91
 Service Desk-Funktion, 45, 46
Kontaktperson (Funktion)
 Helpdesk-Operator, 46
Kunde
 Service Desk-Funktion, 45, 46

L

Leiste, 30

M

Management
 Änderungs-Management, 42, 43
 Configuration Management
 (Konfigurations-Management), 42, 43
 Incident, 42
 Problem, 42, 43
 Service-Level, 42, 44
Menüleiste, 30

O

Objekt
 Configuration Management
 (Konfigurations-Management), 43
Operations-Managementservices, 155
Organisation
 Service Desk-Funktion, 45

P

Person
 Eintrag, 178
Personen- und Organisations-Manager
 Service Desk-Funktion, 45, 50

Problem, 42
 Management, 42, 43
 Überwachung, 49
Problem-Manager
 Service Desk-Funktion, 45, 49
Prüflisten
 führen, 95

S

Service Desk
 Funktionen, 45
 Konsole, 29
 Vorlagen, 60
Service Desk-Funktion
 Änderungs-Manager, 45
 Benutzer, 45
 Konfigurations-Manager, 45
 Kontaktperson, 45, 46
 Kunde, 45, 46
 Organisation, 45
 Personen- und Organisations-Manager, 45, 50
 Problem-Manager, 45, 49
 Service-Level-Manager, 45, 49
 Spezialist, 45, 47
Service Desk-Funktionen
 Zugriffsrechte, 184
Service Desk-Konsole, 56
Servicebeziehungen
 einrichten, 158
 gültig, 157
 Übergeordneter/Untergeordneter, 156
 Untermaurerer/Untermauert, 157
 Unterstützender/Unterstützter, 157
 Verwaltender/Verwalteter, 157
 Verwendender/Verwendet, 156
Servicecall
 registrieren, 87
 Unterauftrag, 96, 123
Service-Level
 automatisches Abrufen für Incidents, 162
 Management, 42, 44
Service-Level-Agreements
 entwickeln, 169
 Erstellen, 166
 Support-Zeiten definieren, 168
Service-Level-Manager
 Service Desk-Funktion, 45, 49
ServicePages, 70
 Benutzeraufgaben, 87

Services

- Beziehungen, 156
- Geschäft, 155
- Operations-Management, 155
- strukturieren, 154
- Typen, 154
- untermauernd, 155
- Service-Support-Desk, 52
- Shortcut Leiste, 30
- Smart Actions, 57
- Spezialisierungen
 - und Service Desk-Funktionen, 47
- Spezialist
 - Service Desk-Funktion, 45, 47
- Status
 - Genehmigung, 66
- Strategie
 - Genehmigungsstatus, 67
- Symbolleiste, 30
- Systemadministrator, 184
- Systemaktionen, 57

T**Termin**

- Genehmigungsstatus, 66
- Titelleiste, 29**

U**Überwacher**

- Genehmigungsfunktionen, 69
- Überwacher des Genehmigungsprozesses**
- Genehmigungsfunktionen, 69

Überwachung

- Fehler, 49
 - Incident, 49
 - Problem, 49
- Untermauernde Services, 155**
- Unternehmen**
- Gruppe, 176

V**Vorlage, 58****Vorlagen**

- Service Desk, 60
- Vorlagen für optimale Arbeitsabläufe**
- siehe auch ITIL, 55