

HP Asset Manager

Softwareversion: 9.30

Ausrüstungsverwaltung

Erscheinungsdatum der Dokumentation: 31. März 2011
Erscheinungsdatum der Software: März 2011



Juristische Hinweise

Copyrights

© Copyright 1994-2011 Hewlett-Packard Development Company, L.P.

Hinweis bezüglich der Nutzungseinschränkung

Die vorliegende Software ist vertraulich.

Für den Besitz, die Verwendung und die Vervielfältigung dieser Software ist eine gültige Lizenz von HP erforderlich.

In Übereinstimmung mit FAR 12.211 und 12.212 sind kommerziell genutzte Software, die Software begleitende Dokumentationen sowie zu kommerziellen Zwecken verfasste technische Dokumentationen gemäß den im standardmäßigen Lizenzvertrag von HP enthaltenen Bedingungen für die Verwendung durch die Regierung der Vereinigten Staaten von Amerika zugelassen.

Garantie

Die einzigen Garantien, die in Zusammenhang mit Produkten und Dienstleistungen von HP in Anspruch genommen werden können, sind in den offiziellen, im Lieferumfang von Produkten und Dienstleistungen enthaltenen Garantien aufgeführt.

In dieser Dokumentation enthaltene Informationen können in keiner Weise als zusätzliche Garantie ausgelegt werden. HP übernimmt keine Verantwortung für technische bzw. redaktionelle Fehler oder Auslassungen in dieser Dokumentation.

Die in dieser Dokumentation enthaltenen Informationen können ohne Vorankündigung geändert werden.

Weitere Informationen zu Drittfirmen und/oder Open Source-Lizenzvereinbarungen bzw. zum Anzeigen von Open Source-Code finden Sie mit einer der folgenden Methoden:

- Im Verzeichnis `ThirdParty` auf der Softwareinstallations-CD-ROM
- In den Verzeichnissen, in denen die binären Dateien von Drittfirmen und/oder Open-Source-Programmen nach der Installation der Software gespeichert werden.
- Über die URL-Adresse der Komponente, die im Handbuch **Open Source and Third-Party Software License Agreements** aufgeführt ist.

Marken

- Adobe®, Adobe logo®, Acrobat® und Acrobat Logo® sind Marken der Adobe Systems Incorporated.
- Corel® und Corel logo® sind Marken oder eingetragene Marken der Corel Corporation oder Corel Corporation Limited.
- Java ist eine eingetragene Marke von Oracle oder einer der zugehörigen Tochtergesellschaften.
- Microsoft®, Windows®, Windows NT®, Windows® XP, Windows Mobile® und Windows Vista® sind in den USA eingetragene Marken der Microsoft Corporation.
- Oracle® ist eine eingetragene Marke der Oracle Corporation oder einer ihrer Tochtergesellschaften.
- UNIX® ist eine eingetragene Marke der The Open Group.

Nachweise

Dieses Produkt umfasst Software, die von der Apache Software Foundation (<http://www.apache.org/> [<http://www.apache.org/>]) entwickelt wurde und dem Copyright © von The Apache Software Foundation unterliegt. Alle Rechte vorbehalten.

Dieses Produkt umfasst Software, die von The OpenLDAP Foundation entwickelt wurde und dem Copyright © von The OpenLDAP Foundation, Redwood City, Kalifornien, USA, unterliegt. Alle Rechte vorbehalten. OpenLDAP® ist ein eingetragenes Warenzeichen der OpenLDAP Foundation.

Dieses Produkt umfasst Software, die vom OpenSSL Project für den Einsatz im OpenSSL Toolkit (<http://www.openssl.org/>) entwickelt wurde und dem Copyright © von The OpenSSL Project unterliegt. Alle Rechte vorbehalten.

Dieses Produkt umfasst Software, die von der OpenSymphony Group (<http://www.opensymphony.com/>) entwickelt wurde und dem Copyright © von The OpenSymphony Group unterliegt. Alle Rechte vorbehalten.

Dieses Produkt umfasst Code, der von RSA Data Security lizenziert wird.

Build-Nummer: 711

Dieses Produkt umfasst Software, die vom JDOM Project (<http://www.jdom.org/>) entwickelt wurde und dem Copyright © von Jason Hunter & Brett McLaughlin unterliegt. Alle Rechte vorbehalten.

Inhaltsverzeichnis

Einführung	11
An wen richtet sich das Modul Ausrüstung?	11
Wozu dient das Modul Ausrüstung?	12
Überblick über das Handbuch	12
Kapitel 1. Übersicht	15
Drei Verwaltungstypen	15
Bei der Ausrüstungsverwaltung verwendete Tabellen	17
Überlauftabellen	18
Beschreibung und Protokollierung von Ausrüstungselementen	21
Art: Erstellung und Verhalten	23
Modelle: Ausrüstung strukturieren	25
Kapitel 2. Ausrüstungselemente	27
Arten	27
Modelle	29
Benutzer eines Ausrüstungselements	32
Vermögensverwaltung	33
Lose	38
Nicht protokollierte Lose	42
Finanzprotokollierung von Vermögensgegenständen	45
Bewegungen von Ausrüstungselementen	50

Mit Verträgen verknüpfte Vermögensgegenstände	55
Lager	57
Kapitel 3. IT-Ausrüstung	63
Computer	63
IT-Konfigurationen	76
Verbindungen zwischen Computern	77
Mobile Geräte	85
Virtuelle Umgebungen	97
Kapitel 4. Telefone	105
Telefone und Funktionen	105
Telefone verwalten	106
Kapitel 5. Helpdesk	111
Allgemeine Funktionsweise	111
Anwendungsbeispiele	116
Self-Service	124
Anrufe annehmen	126
Helpdesk-Gruppen	146
Problemarten	152
Helpdesk-Unterlagen	156
Dringlichkeit	173
Bearbeitungspläne	176
Wissensarchiv	185
Lösungsbäume	186
Tools für die Verfolgung	194
Referenzen	200
Kapitel 6. Business Services	201
Client-Ressource-Beziehungen	202
Darstellung eines Business Service in Asset Manager	203
Nichtverfügbarkeit der Ressourcen eines Business Service	207
Mit einem Business Service verbundene Kosten	212
Anwendungsbeispiel	215
Kapitel 7. Cloud Computing	229
Übersicht	229
Voraussetzungen	231
Client-Ressource-Beziehungen zwischen den Objekten verwalten	232

ITCG-Ressourcenpool verwalten	238
Kapitel 8. Interventionen	241
Interventionstypen	242
Interventionszyklen	243
Kalender einer Intervention	245
Interventionen verwalten	245
Kapitel 9. Projekte	249
Projekte erstellen	249
Projektdaten aus HP Project and Portfolio Management synchronisieren	250
Kapitel 10. Anpassungselemente	259
Einführung	259
Anpassungselemente verwenden	262
Felder anpassen (Beispiel)	264
Kapitel 11. Glossar	271
Ausrüstungselemente	271
Projekte	276
Helpdesk	277
Index	283

Abbildungsverzeichnis

1.1. Ausrüstung - Datenmodell	18
1.2. Überlaufstabellen - Datenmodell	21
5.1. Helpdesk-Verwaltung - Automatismen	112
5.2. Anrufannahme - Schritte	127
5.3. Bearbeitungspläne - automatische Zuordnung zu einer Unterlage	179
5.4. Bearbeitungspläne - Rolle von Standorten und Dringlichkeiten .	180
5.5. Warnungsfunktionen - Datensatzbeispiel	181
5.6. Lösungsbäume - logische Verknüpfungen zwischen Knotenarten	188
5.7. Lösungsbäume - Beispiel	189
6.1. Anwendungsbeispiel - Funktionelle Darstellung des Business Service "Asset Manager Web"	216
8.1. Intervention - Kompletter Zyklus	243

Tabellenverzeichnis

2.1. Ausrüstung - Beispiele für Arten	28
5.1. Anrufannahme - Wert der Unterlagenfelder abhängig von der verwendeten Schaltfläche	142
5.2. Anrufannahme - Tastenkombinationen	146
5.3. Helpdesk-Unterlagen - Schaltflächen im Datensatzdetail	163
5.4. Warnungen - Beispiele für Typen und Fristen	182
8.1. Intervention - Verschiedene Status	244

Einführung

An wen richtet sich das Modul Ausrüstung?

Das Modul Ausrüstung wendet sich an alle Mitarbeiter eines Unternehmens. Sie machen jedoch auf unterschiedliche Weise davon Gebrauch.

Es wird im Allgemeinen von folgenden Personen eingesetzt:

- IT-Manager
- Lagerverwalter
- Mit der Einrichtung von Asset Manager beauftragte Techniker
- Leiter der Finanzabteilung
- Käufer
- Sicherheitsbeauftragter
- Helpdesk-Verantwortliche
- Allgemeine Verwaltung
- Netzwerkverwalter
- Telefonieverwalter

Das Modul Ausrüstung steht in enger Beziehung zu den übrigen Asset Manager-Modulen. Daher richtet sich dieses Handbuch an sämtliche Benutzer von Asset Manager.

Wozu dient das Modul Ausrüstung?

Das Modul Ausrüstung ermöglicht das Durchführen der nachstehenden Aufgaben:

- Pflegen eines detaillierten physischen Inventars der Elemente, aus denen sich die Ausrüstung zusammensetzt. Für jedes Element ist Folgendes zu berücksichtigen:
 - Beschreibung
 - Benutzer und verantwortliche Personen
 - Geographischer Standort
 - Kostenstelle
- Präzises Verfolgen der Ausrüstungselemente:
 - Protokollierung einzelner Elemente
 - Protokollierung mehrerer Elemente
 - Verwaltung unterschiedlicher Elemente

Die Verwaltung dieser Aufgaben bietet folgende Möglichkeiten:

- Beschreibung der einzelnen Ausrüstungselemente (Merkmale, Standorte usw.)
- Protokollieren eines jeden Ausrüstungselements unter Berücksichtigung des jeweiligen Bedarfs
- Differenziertes Verwalten der Ausrüstungselemente
- Müheloses Durchführen von Interventionen
- Erstellen von Projekten, die eine Verwendung von Ausrüstungselementen erfordern

Überblick über das Handbuch

Kapitel Übersicht

In diesem Kapitel werden die verschiedenen, mit Asset Manager möglichen Typen der Ausrüstungsverwaltung vorgestellt. Darüber hinaus finden Sie hier die Tabellen, die Sie im Rahmen der Strukturierung der Ausrüstungselementen ausfüllen müssen.

Wie empfehlen Ihnen, dieses Kapitel aufmerksam zu lesen, um sich einen allgemeinen Überblick über die Funktionsweise von Asset Manager zu verschaffen.

Kapitel Ausrüstungselemente

Dieses Kapitel enthält eine Beschreibung der Prozeduren zur Verwaltung der Ausrüstungselemente.

Lesen Sie dieses Kapitel, um sich mit dem Modul Ausrüstung vertraut zu machen.

Kapitel IT-Ausrüstung

In diesem Kapitel wird die Verwaltung einer IT-Ausrüstung mit dem Modul Ausrüstung erklärt.

Sie erfahren Einzelheiten zur Verwaltung von Computern, IT-Konfigurationen und Verbindungen zwischen einzelnen Computern.

Zusätzlich wird an dieser Stelle die automatische Inventur von Computern beschrieben.

Kapitel Telefone

In diesem Kapitel wird die Verwaltung von Telefonen mit dem Modul Ausrüstung beschrieben.

Lesen Sie diese Kapitel, wenn Sie Telefone mit dem Modul Ausrüstung verwalten möchten. Sie lernen außerdem, wie Sie den einzelnen Telefontasten bestimmte Funktionen zuordnen können.

Kapitel Helpdesk

In diesem Kapitel wird die Verwaltung von Helpdesk-Unterlagen mit dem Modul Ausrüstung beschrieben.

Kapitel Business Services

In diesem Kapitel wird die Verwaltung der Business Services mit dem Asset Manager-Modul **Ausrüstung** beschrieben.

Sie erfahren Näheres über die Verwaltung von Business Services und die Client-Ressource-Beziehungen, aus denen diese aufgebaut sind.

Kapitel Interventionen

In diesem Kapitel wird das Durchführen von Interventionen an Ausrüstungselementen sowie das Integrieren von Ausrüstungselementen in bestimmten Projekten beschrieben.

Kapitel Projekte

In diesem Kapitel wird erläutert, wie ein Projekt erstellt und wie Projektdaten aus HP Project and Portfolio Management synchronisiert werden.

Kapitel Anpassungselemente

In diesem Kapitel wird das Anpassen von Feldern in Datensätzen beschrieben. Um die Funktionsweise der Anpassungselemente besser beschreiben zu können, haben wir ein Anwendungsbeispiel erstellt, das Sie nachvollziehen können, um sich mit dem Anpassungsprozess vertraut zu machen.

Kapitel Glossar

Im Modul Ausrüstung wird eine spezifische Terminologie verwendet. Das in diesem Handbuch zusammengestellte Glossar enthält die wichtigsten Begriffe, die im Modul Ausrüstung zu finden sind.

Für ein besseres Verständnis empfehlen wir Ihnen, dieses Kapitel gründlich zu lesen.

1 Übersicht

Asset Manager dient zur Verwaltung von Ausrüstungselementen. Dabei kann es sich um Hardware (Computer, Werkzeugmaschinen, Verbrauchsgüter, Bürobedarf) oder Software (installierte Programme) handeln.

Asset Manager ermöglicht eine präzise Protokollierung der Ausrüstungselemente während ihres gesamten Lebenszyklus. Angepasste Verwaltungstypen ermöglichen Ihnen eine differenzierte Verwaltung von hochwertigen Ausrüstungselementen, wie z. B. Server und Werkzeugmaschinen und Elementen von geringerem Wert.

Drei Verwaltungstypen

Asset Manager lässt Ihnen je nach Wert des Ausrüstungselements die Wahl zwischen drei verschiedenen Verwaltungstypen:

- Verwaltung einzelner Elemente (nach Vermögensgegenstand)
- Verwaltung mehrerer Elemente (nach Los)
- Verwaltung unterschiedlicher Elemente (nach nicht protokollierten Losen)

Der grundlegende Unterschied zwischen diesen drei Verwaltungstypen besteht in der mehr oder weniger präzisen Protokollierung.

Die Protokollierung eines Ausrüstungselements ist abhängig von seinem Vorhandensein oder Fehlen in der Tabelle der Vermögen und Lose. Für jeden Datensatz in dieser Tabelle stehen Protokollinformationen zu den Bereichen Finanzwesen, Technik und Vertragsverwaltung zur Verfügung. Bei nicht

protokollierten Ausrüstungselementen handelt es sich dementsprechend um Elemente, die in dieser Tabelle fehlen (nicht protokollierte Lose).

Asset Manager ermöglicht eine präzise Verwaltung von Ausrüstungselementen. Beispiel: Sie können beispielsweise ein nicht protokolliertes Los in ein protokolliertes Los umwandeln, das daraufhin einem Datensatz in der Tabelle der Vermögen und Lose entspricht.

Verwaltung einzelner Elemente (nach Vermögensgegenstand)

Ausrüstungselemente von großem Wert werden als Vermögensgegenstände bezeichnet. Jeder mit Asset Manager verwaltete Vermögensgegenstand wird einzeln protokolliert. Das bedeutet, dass Sie in Asset Manager für einen Server jederzeit verschiedene Informationen abrufen können, wie z. B. Standort, Verwalter, Preis und Abschreibungsart. Alle diese Informationen liegen für einen spezifischen Gegenstand vor. Vom technischen Standpunkt aus betrachtet entspricht ein Vermögensgegenstand in Asset Manager einem Datensatz in der Tabelle der Ausrüstungselemente und einem weiteren Datensatz in der Tabelle der Vermögen und Lose.

Verwaltung mehrerer Elemente (nach Los)

Ausrüstungselemente von geringerem Wert können nach Losen verwaltet werden, sofern die Elemente identisch sind. In diesem Fall beziehen sich die in der Tabelle der Vermögen und Lose vorhandenen Protokollinformationen auf das gesamte Los und nicht auf seine einzelnen Elemente. Bei dieser Art der Verwaltung vermeiden Sie die unnötige Duplizierung von Protokollinformationen, wie z. B. Angaben zum Einkaufspreis. Vom technischen Standpunkt aus betrachtet, entspricht ein Los in Asset Manager einem Datensatz in der Tabelle der Vermögen und Lose, kann sich jedoch auch auf mehrere Datensätze in der Tabelle der Ausrüstungselemente beziehen. Dazu kommt es vor allem bei geteilten Losen, wenn die Teillose in verschiedenen Abteilungen verwendet werden.

Verwaltung unterschiedlicher Elemente (nach nicht protokollierten Losen)

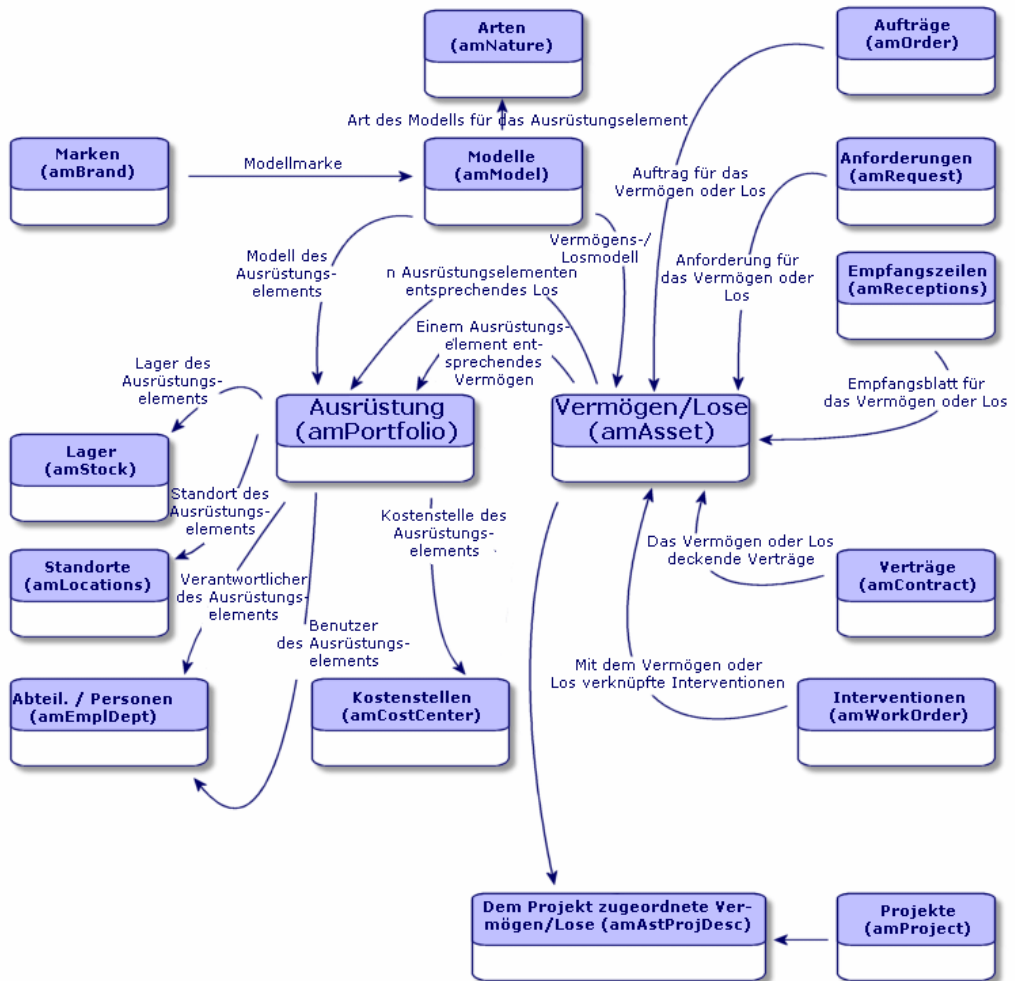
Bestimmte Ausrüstungselemente von geringem Wert, insbesondere Bürobedarf und Verbrauchsgüter werden in nicht protokollierten Losen verwaltet (Lose mit Bleistiften, Tintenpatronen). Für ein nicht protokolliertes Los liegen in der Tabelle der Vermögen und Lose keine Datensätze vor. Die in diesen Losen zusammengefassten Ausrüstungselemente werden in der Regel indirekt über die Elemente protokolliert, denen sie zugeordnet sind. Dabei können sie jederzeit von einem nicht protokollierten Los in ein protokolliertes Los umgewandelt werden.

Bei der Ausrüstungsverwaltung verwendete Tabellen

Im Folgenden sind die wichtigsten, zur Ausrüstungsverwaltung verwendeten Tabellen aufgeführt:

- Tabelle der Modelle (amModel) und Tabelle der Arten (amNature)
Diese beiden Tabellen werden bei der Erstellung von Ausrüstungselementen vorausgesetzt. Sämtliche Ausrüstungselemente beziehen sich auf ein Modell, das wiederum einer bestimmten Art zugeordnet ist. Mithilfe der Tabelle der Modelle können Sie Ihre Ausrüstung strukturieren (► [Ausrüstungselemente](#) [Seite 27]).
- Tabelle der Ausrüstungselemente (amPortfolio)
In dieser Tabelle sind sämtliche Ausrüstungselemente aufgeführt. Um die Liste der Ausrüstungselemente anzuzeigen, klicken Sie im Navigator auf die Verknüpfung **Vermögenslebenszyklus/ Infrastrukturverwaltung/ Ausrüstungselemente**.
Das Detailfenster eines Vermögensgegenstands ermöglicht den Zugriff auf das Detailfenster eines Ausrüstungselements.
Die Tabelle der Ausrüstungselemente ist mit den anderen Tabellen verknüpft, und ermöglicht somit Beschreibung der Elemente in einem Kontext:
 - Die Tabelle der Abteilungen und Personen (amEmplDept) verweist auf Benutzer und Verwalter.
 - Die Tabelle der Standorte (amLocation) verweist auf die Standorte, an denen sich die Elemente befinden.
 - Die Tabelle der Kostenstellen (amCostCenter) verweist auf die mit den Elementen verbundenen Aufwandszeilen.
- Tabelle der Vermögen und Lose
Durch das Vorhandensein von Ausrüstungselementen in dieser Tabelle ist eine besonders präzise Verwaltung möglich, da Sie hier über Informationen hinsichtlich der Finanzierung, Technik und Verträge verfügen. Diese Informationen sind in den verschiedenen Tabellen gespeichert, mit denen die Tabelle der Vermögen und Lose verknüpft ist. Im Folgenden sind die wichtigsten Tabellen aufgeführt:
 - Tabelle der Verträge (amContract)
 - Tabelle der Interventionen (amWOrder)
 - Tabelle der Projekten zugeordneten Vermögen (amAstProjDesc)
 - Tabelle der Anforderungen (amRequest)
 - Tabelle der Aufträge (amPOrder)
 - Tabelle der Empfangszeilen (amReceiptLine)

Abbildung 1.1. Ausrüstung - Datenmodell



Überlauftabellen

Verwendung von Überlauftabellen in Asset Manager

Für bestimmte Ausrüstungselemente ist die Einrichtung spezifischer Felder erforderlich. Beispiel: Bei der Protokollierung und Verwaltung von Computern

müssen zahlreiche Informationen gespeichert werden. Das Hinzufügen dieser Felder in der Tabelle der Ausrüstungselemente bleibt jedoch nicht ohne Folgen:

- Die Leistung von Asset Manager sinkt.
- Bestimmte Informationen sind bei den meisten anderen Elementen überflüssig.

Eine herkömmliche Lösung besteht in der Verwendung von Sondertabellen. Beispiel: Alle Ausrüstungselemente, die einem Computer entsprechen, werden in der Tabelle der Ausrüstungselemente und zusätzlich in einer zweiten Tabelle gespeichert: der Tabelle der Computer. Bei dieser Methode muss allerdings eine regelmäßige Synchronisierung stattfinden, was bestimmte Nachteile mit sich bringt und die Überwachung folgender Punkte erfordert:

- Die Computer müssen sowohl in der Tabelle der Ausrüstungselemente als auch in der Tabelle der Computer gespeichert sein.
- Das Entfernen eines Rechners aus der Ausrüstung muss auch in der Tabelle der Computer berücksichtigt werden.
- usw.

Um die mit der Synchronisierung einhergehenden Probleme zu vermeiden, verwendet Asset Manager das Prinzip der Überlauftabellen. Jedes Mal, wenn für den Datensatz eines Ausrüstungselements eine oder mehrere Überlauftabellen angegeben werden, kommt es zu einer gleichzeitigen Erstellung dieses Datensatzes in der Tabelle der Ausrüstungselemente und in den Überlauftabellen: also beispielsweise in der Tabelle der Vermögen und Lose und der Tabelle der Computer. Das Erstellen oder Löschen eines Datensatzes in einer dieser Tabellen wird dann automatisch auf die anderen Tabellen übertragen. Damit sind die aufwändigen Synchronisierungsprozesse überflüssig.

Darüber hinaus erleichtern Überlauftabellen die Integration von anderen Anwendungen in Asset Manager. Beispiel: Asset Manager bietet standardmäßig eine Integration mit unterschiedlichen Programmen zur Softwareverteilung, und muss alle Informationen speichern, die dazu erforderlich sind. Alle diese Informationen befinden sich in der Überlauftabelle der Computer.

Die neuen Überlauftabellen lassen sich ohne weiteres hinzufügen. Dies ermöglicht eine Erweiterung des physischen Datenmodells in Asset Manager, ohne dass wesentliche Änderungen in der Datenbank vorgenommen werden müssten.

Weitere Informationen finden Sie im Handbuch **Verwaltung**, Kapitel **Standarddateien zur Beschreibung der Datenbank**.

Wie werden Überlauftabellen verwendet?

Wenn ein Ausrüstungselement in einer Überlauftabelle gespeichert werden soll, muss es in der Art des entsprechenden Modells näher beschrieben sein (► [Kriterien für die Erstellung in einer Art](#) [Seite 24]).

Verfügbare Überlaftabellen

Im Folgenden sind die verfügbaren Überlaftabellen aufgeführt:

- Tabelle der Vermögen und Lose (amAsset)

Hierbei handelt es sich um die Hauptüberlaftabellen von Asset Manager. In dieser Tabelle sind alle Ausrüstungselemente gespeichert, mit Ausnahme der nicht protokollierten Elemente. (► [Nicht protokollierte Lose](#) [Seite 42]).



Anmerkung:

Die in dieser Tabelle enthaltene Überlaufverknüpfung (Portfolioltems) ermöglicht die Erstellung von Losen und die gemeinsame Nutzung des Fremdschlüssels.

Die Tabelle dient zum Speichern detaillierter Informationen zu den Vermögensgegenständen:

- Kaufdatum
 - Status
 - Zahlungen
 - Beschaffungsarten
 - Anlagennummer
 - usw.
- Tabelle der Computer (amComputer)

Hierbei handelt es sich um eine Überlaftabelle für die Tabelle der Vermögensgegenstände: Bei der Erstellung eines Computers wird ein Datensatz in der Tabelle der Ausrüstungselemente, der Vermögensgegenstände und der Computer generiert.

In dieser Tabelle werden insbesondere die Informationen zur Integration mit den Programmen zur Softwareverteilung gespeichert:

 - ◆ **Kennung Softwareverteilung** (SWDID)
 - Tabelle der Telefone (amPhone)

Hierbei handelt es sich um eine Überlaftabelle für die Tabelle der Vermögensgegenstände: Bei der Erstellung eines Telefons wird ein Datensatz in der Tabelle der Ausrüstungselemente, der Vermögensgegenstände und der Telefone generiert.

In dieser Tabelle werden die Informationen bezüglich der Telekommunikationseinrichtungen gespeichert:

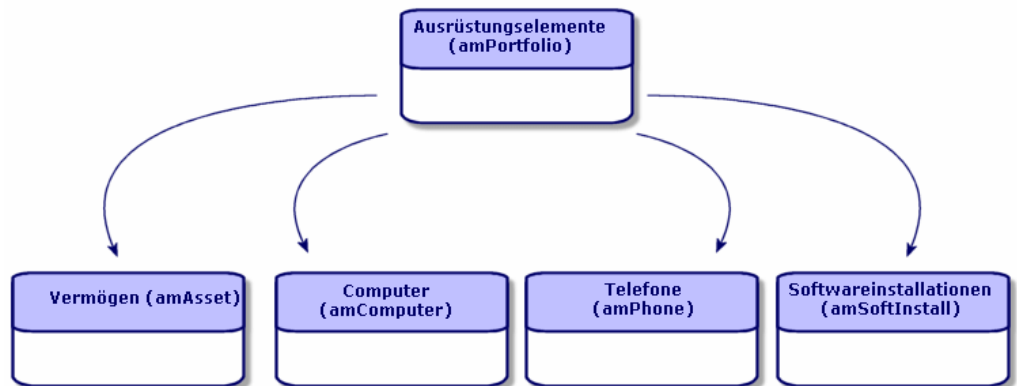
 - Voice-Mail
 - Durchwahl
 - Nummer
 - usw.
 - Tabelle der Softwareinstallationen (amSoftInstal)

Hierbei handelt es sich um eine Überlauftabelle für die Tabelle der Ausrüstungselemente: Die Erstellung einer Softwareinstallation erfordert nicht die Erstellung eines Datensatzes in der Tabelle der Vermögensgegenstände: Bei der Erstellung einer Softwareinstallation wird ein Datensatz in der Tabelle der Ausrüstungselemente und in der Tabelle der Softwareinstallationen generiert.

Diese Tabelle ermöglicht das Speichern installationsspezifischer Informationen:

- Lizenznummer
- Autorisation
- Installationstyp
- Anzahl der in Anspruch genommenen Punkte pro Softwareinstallation (für Lizenzen vom Typ Microsoft Select).
- usw.

Abbildung 1.2. Überlauftabellen - Datenmodell



Beschreibung und Protokollierung von Ausrüstungselementen

Asset Manager ermöglicht die Kontextbildung und Protokollierung von Ausrüstungselementen.

Kontextbildung

Im Rahmen der Ausrüstungsverwaltung kommt der Kontextbildung eine besondere Bedeutung zu. Ganz gleich, ob Sie nun Tausende oder Zehntausende von Elementen verwalten, Sie benötigen in jedem Fall einen präzisen Kontext. Dementsprechend stellt Asset Manager für jedes Element bzw. jedes aus mehreren Elementen bestehende Los folgende Informationen bereit:

- Status in der Ausrüstung
- Verwalter oder Benutzer
- Standort
- Kostenstelle
- Sämtliche, mit dem Element verknüpfte Ausrüstungselemente (zugeordnete Vermögen, Verbrauchsgüter, Zubehör)

Durch die präzise Kenntnis des Standorts und der Verwendung eines Ausrüstungselements haben Sie folgende Möglichkeiten:

- Überwachen von Bewegungen (Beispiel: Zuweisung mehrerer Computer zu einer anderen Abteilung).
- Beurteilen des Bedarfs einzelner Abteilungen (Beispiel: Berechnung der Anzahl von Fotokopiergeräten pro Abteilung).
- Gleichmäßiges Verteilen neuer IT-Ausrüstung.
- Suchen von Ausrüstungselementen, die einem Kunden zur Verfügung gestellt wurden.
- Vermeiden der Zuweisung zweier identischer Vermögensgegenstände zu ein und derselben Person (Beispiel: Mehrere Laptops für einen Berater).
- Müheloses Übertragen der Umstrukturierung von Kostenstellen, der die Ausrüstungselemente zugeordnet sind.
- usw.

Protokoll

Die Protokollierung der Ausrüstungselemente ist von entscheidender Bedeutung. Asset Manager lässt Ihnen die Wahl der Protokollierung von einzelnen oder mehreren, in Losen zusammengefassten Ausrüstungselementen. Für Elemente von geringem Wert, deren Protokollierung Ihnen überflüssig erscheint (beispielsweise bei Bürobedarf), oder bei Verbrauchsgütern, ist eine Verwaltung unterschiedlicher Elemente (nach nicht protokollierten Losen) möglich, was eine mühelose Kontextbildung erlaubt.

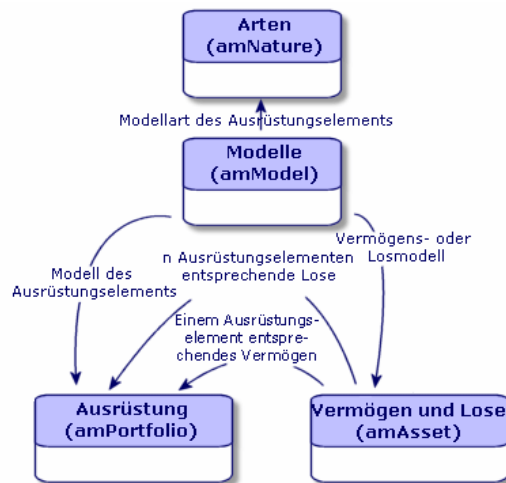
Dank der Protokollierung können Sie jederzeit zu jedem einzelnen Vermögen bzw. Los folgende Informationen abrufen:

- Abschreibungen
- Anforderungen, Angebote, Aufträge und Empfangsblätter, sofern das Modul Beschaffung verwendet wird.

- Kosten
- Projekte und Interventionen
- Beschaffungsarten (Kauf, Leasing, Entleiherung, kostenlose Entleiherung)

Art: Erstellung und Verhalten

Die Organisation der Ausrüstungselemente basiert auf Modellen. Da jedoch jedes Modell auf eine Art zurückgeht, müssen vor den Modellen zunächst die Arten erstellt werden.



In der Art eines Modells werden unterschiedliche Kriterien festgelegt, die anschließend von den Ausrüstungselementen sowie allen anderen Elementen geerbt werden, die auf den Modellen in Asset Manager basieren: Verträge, Schulungen, Interventionen, Kabel usw.

Für jede Art steht fest, in welcher Tabelle die mit dieser Art verknüpften Modelle die Erstellung eines Datensatzes zulassen. Beispiel: Die Art **Computer** ermöglicht die Erstellung von Modellen, die ihrerseits zum Erstellen von Computern in der Tabelle der Ausrüstungselemente dienen. Für die Arten, die die Erstellung von Ausrüstungselementen erlauben, muss ein zweites Kriterium eingegeben werden: die Verwaltungsbeschränkung.

Für jede Art, die das Erstellen von Modellen für Ausrüstungselemente erlaubt, lassen sich Verhaltensoptionen auswählen. Beispiel: Für die Art **Computer**

werden durch die Wahl der Verhaltensoption **Kann verbunden werden** die Registerkarten mit den Verbindungsports angezeigt.

Kriterien für die Erstellung in einer Art

Geben Sie für jede Art die Tabelle an, in der die auf der jeweiligen Art basierenden Modelle Datensätze erstellen können.

Beispiel: Eine Art ermöglicht die Erstellung von Modellen für Ausrüstungselemente, während eine andere Art die Erstellung von Vertragsmodellen erlaubt.

Für die Arten, die eine Erstellung von Modellen für Ausrüstungselemente erlauben, können Sie zusätzlich eine Überlauftabelle angeben: die Überlauftabelle für Computer, Softwareinstallationen, Telefone oder andere Tabellen.

Beispiel: Eine Art erlaubt das Erstellen von Modellen für Ausrüstungselemente und Computer. In diesem Fall geht mit der Erstellung eines auf dieser Art basierenden Ausrüstungselements automatisch die Erstellung eines entsprechenden Datensatzes in der Tabelle der Computer einher. ► [Arten für Computer erstellen](#) [Seite 63].

Weitere Informationen finden Sie im Handbuch **Verwaltung**, Kapitel **Standarddateien zur Beschreibung der Datenbank**.

Verwaltungsbeschränkung

Verwaltungsbeschränkungen dienen zur Definition der Vorgehensweise bei der Verwaltung eines Ausrüstungselements.

Eine Verwaltungsbeschränkung besteht in der Verwendung eines internen Codes, sofern erforderlich. Dieser interne Code wirkt sich direkt auf den Datensatz eines Ausrüstungselements in der Tabelle der Vermögen und Lose aus. Dabei stehen drei Typen von Verwaltungsbeschränkungen zur Wahl:

- Eindeutiger int. Code
Bei den Ausrüstungselementen, die über einen eigenen internen Code verfügen, handelt es sich um einzeln protokollierte Vermögensgegenstände. Die Verwendung eines eindeutigen internen Codes empfiehlt sich für die wichtigsten Ausrüstungselemente, die eine präzise und konstante Protokollierung erfordern. Beispiele: Server, Werkzeugmaschinen oder Fotokopiergeräte.
- Eindeutiger oder gemeinsam benutzter interner Code
Die Ausrüstungselemente, die mit dem gleichen internen Code gekennzeichnet sind, werden in Losen zusammengefasst und gemeinsam protokolliert. Die Elemente eines Loses weisen damit ein und denselben internen Code auf. Diese Art der Verwaltung empfiehlt sich bei identischen

Elementen, für die keine einzelne Protokollierung erforderlich ist. Beispiel: Ein Los mit mehreren Hundert Stühlen oder Schutzhelmen.

- **Frei**
Wenn für die Art eines Ausrüstungselements die freie Verwaltungsbeschränkung gewählt wird, können Sie sich für oder gegen die Zuordnung eines internen Codes entscheiden. Bei den Ausrüstungselementen ohne internen Code handelt es sich um die Elemente, für die eine detaillierte Protokollierung nicht erforderlich ist. Diese Elemente werden dann in nicht protokollierten Losen zusammengefasst, die in der Tabelle der Vermögen und Lose nicht erscheinen. Beispiel: Bürobedarf von geringem Wert (Bleistifte, Radiergummis, Heftklammern) oder Verbrauchsgüter, deren Protokollierung indirekt über die Elemente erfolgt, die diese Güter verbrauchen.

Kriterien für das Verhalten in einer Art

Durch die Auswahl einer oder mehrerer Verhaltensoptionen für die Art eines Elements legen Sie die Verfügbarkeit bestimmter Felder und Registerkarten in den Tabellen fest, in denen die Elemente aufgeführt werden. Beispiel: Die Auswahl der Verhaltensoption **Lizenz** in der Art eines Ausrüstungselements ermöglicht die Anzeige der Registerkarte **Lizenz** in der Tabelle der Modelle. Im Folgenden sind die in Asset Manager verfügbaren Verhaltensoptionen aufgeführt:

- Weist Software auf
- Kann verbunden werden
- Verbrauchsgut
- Verkabelungsvorrichtung
- Lizenz

Modelle: Ausrüstung strukturieren

Durch das Erstellen von Modellen für Ausrüstungselemente legen Sie eine Reihe von Merkmalen fest, die zum Zeitpunkt der Erstellung übernommen werden: Name, Marke, rechner-spezifische technische Merkmale usw.

Die Modelle werden hierarchisch strukturiert: Allgemeine Modelle erlauben die mehr oder weniger detaillierte Einordnung von Modellen. Die Organisation der Modelle muss dabei mit der Vorgehensweise beim Verwalten der Ausrüstung in Einklang stehen.

2 Ausrüstungselemente

In diesem Kapitel werden die Verfahren zur Verwaltung der Ausrüstungselemente beschrieben. Diese Verfahren betreffen vorwiegend die Bearbeitung der Datensätze in den folgenden Tabellen:

- Arten (amNature)
- Modelle (amModel)
- Ausrüstungselemente (amPortfolio)
- Vermögen (amAsset)
- Computer (amComputer)
- Softwareinstallationen (amSoftInstall)
- Telefone (amPhone)

Arten

Arten sind eine Voraussetzung zur Erstellung von Modellen, die ihrerseits die Erstellung von Ausrüstungselementen ermöglichen. Da die Art direkte Auswirkungen auf die Verwaltungsbeschränkung hat, müssen Sie ebensoviele Arten wie Verwaltungstypen erstellen, die für ein Ausrüstungselement zur Verfügung stehen sollen. Beispiel: Wenn Sie Softwareprogramme ebenso wie Vermögen, Lose und nicht protokollierte Lose verwalten müssen, ist die Erstellung von drei entsprechenden Arten erforderlich: Software, Anwendungen (Los), Anwendungen (nicht protokollierte Software).

Um die Liste der Arten anzuzeigen, wählen Sie im Navigator die Verknüpfung **Ausrüstungsverwaltung/ Vermögenskonfigurationen/ Arten**.

Art für das Modell eines Ausrüstungselements erstellen

Zum Erstellen der Art für das Modell eines Ausrüstungselements gehen Sie wie folgt vor:

- 1 Zeigen Sie die Arten an (Verknüpfung **Ausrüstungsverwaltung/ Vermögenskonfigurationen/ Arten** im Navigator).
- 2 Klicken Sie auf **Neu**.
- 3 Geben Sie im Feld **Name** einen Wert ein.
- 4 Nehmen Sie gegebenenfalls die erforderlichen Änderungen im Feld **Code** vor.

Standardmäßig übernimmt das Feld **Code** den Wert des Felds **Name**. Dieses Feld ermöglicht die Eingabe eines Codes zur eindeutigen Identifizierung des Datensatzes. Darüber hinaus kann dieser Code als Abstimmungsschlüssel zwischen den Datensätzen der Asset Manager-Datenbank und den anderen Anwendungen im Rahmen eines Datenimports bzw. -exports verwendet werden.

- 5 Wählen Sie im Feld **Erstellt** den Wert **Ausrüstungselement**.
- 6 Wählen Sie im Feld **Ebenfalls erstellen** die Optionen **Telefon** oder **IT-Ausrüstungen**, um eine Art zu erstellen, mit der die Erstellung von Modellen für Telefone und Computer möglich sein soll.
- 7 Wählen Sie eine Verwaltungsbeschränkung.
- 8 Wählen Sie gegebenenfalls eine Option im Rahmen **Verhalten**.
- 9 Klicken Sie auf **Erstellen** (Windows-Client) bzw. **Speichern** (Webclient), um die Erstellung zu bestätigen.

Beispiele für Arten

Es empfiehlt sich, ebensoviele Arten zu erstellen, wie es Modelle für Ausrüstungselemente geben kann. Die folgende Tabelle zeigt Ihnen eine Auswahl von Beispielen für verschiedene Arten.

Tabelle 2.1. Ausrüstung - Beispiele für Arten

Name	Ebenfalls erstellen	Verwaltungsbeschränkung	Verhalten
Allgemein			
Vermögen	Nein	Eindeutiger int. Code	Keine Option

Name	Ebenfalls erstellen	Verwaltungsbeschränkung	Verhalten
Los	Nein	Interner Code	Keine Option
Nicht protokolliertes Los	Nein	Frei	Keine Option
Verbrauchsgut	Nein	Frei	◆ Verbrauchsgut
Rohstoff	Nein	Interner Code	Keine Option
IT			
Computer	Computer	Eindeutiger int. Code	<ul style="list-style-type: none"> ■ Weist Software auf ■ Kann verbunden werden
Computer (Los)	Nein	Interner Code	Keine Option
Softwareinstallation	Installationen	Eindeutiger int. Code	Keine Option
Softwareinstallation (Los)	Installationen	Interner Code	Keine Option
Softwareinstallationen (nicht protokolliertes Los)	Installationen	Frei	Keine Option
Lizenz	Nein	Eindeutiger int. Code	◆ Lizenz
Lizenzen (Los)	Nein	Interner Code	◆ Lizenz
Lizenzen (nicht protokolliertes Los)	Nein	Frei	◆ Lizenz
IT-Konfiguration	Computer	Interner Code	<ul style="list-style-type: none"> ■ Weist Software auf ■ Kann verbunden werden
Sonstige			
Verkabelungsvorrichtung	Nein	Eindeutiger int. Code	◆ Verkabelungsvorrichtung
Telefon	Telefon	Eindeutiger int. Code	Keine Option

Modelle

Die Elemente einer Ausrüstung werden mithilfe von Modellen strukturiert, wobei die Modelle wiederum auf den erstellten Arten basieren. Je nach den an die Verwaltung gestellten Anforderungen können die Modelle dann mehr oder weniger detailliert aufgebaut sein.

Beispiel für die Strukturierung von Softwaremodellen

Das folgende Beispiel zeigt, wie Sie Softwaremodelle strukturieren können:

- 1 Sämtliche Softwaremodelle basieren auf der instanzbildenden Art eines Ausrüstungselements. Die Verwaltungsbeschränkung ist dabei abhängig

von der Vorgehensweise bei der Verwaltung von Software: Verwaltung einzelner, mehrerer bzw. unterschiedlicher Elemente.

- 2 Es wird ein allgemeines Modell mit dem Namen **Software** erstellt.
- 3 Mithilfe von Untermodellen können Sie die Software unter Berücksichtigung ihrer Anwendungsbereiche einordnen: Büroanwendungen, Unternehmensverwaltung, Projektverwaltung usw.
- 4 Für das Untermodell Büroanwendungen werden weitere Modelle für spezifische Anwendungen erstellt: Textverarbeitung, Tabellenkalkulation, DTP, Dateiverwaltung.
- 5 Die am Ende der Hierarchie erstellten Modelle entsprechen spezifischen Modellen, die zur Eingabe der Software in der Tabelle der Ausrüstungselemente herangezogen werden können:
Software/Büroanwendungen/Textverarbeitung/Microsoft Word 2000

Um die Liste der Modelle anzuzeigen, klicken Sie im Navigator auf die Verknüpfung **Ausrüstungsverwaltung/ Vermögenskonfigurationen/ Modelle**.

Modelle für Ausrüstungselemente erstellen

Zum Erstellen eines Modells gehen Sie wie folgt vor:

- 1 Klicken Sie auf **Neu**.
- 2 Geben Sie im Feld **Art** der Registerkarte **Allgemein** einen Wert ein.
- 3 Geben Sie im Feld **Name** einen Wert ein.
- 4 Geben Sie im Feld **Untermodell von** das übergeordnete Modell ein.
Beispiel: Beim Erstellen des Modells **Büroanwendungen** geben Sie im Feld **Untermodell von** den Wert **Software** ein.
- 5 Bei einem spezifischen Modell geben Sie einen Wert im Feld **Marke** ein.
Beispiel: Beim Erstellen des Modells **Word 2000** geben Sie im Feld **Marke** den Wert **Microsoft** ein.
- 6 Im Fall eines Loses wählen Sie die verwendete Einheit.
- 7 Wählen Sie **Für Anforderung zugelassen**, wenn das erstellte Modell in einer Beschaffungsanforderung verwendbar ist. Geben Sie eventuell ein Datum und eine Zulassungsebene ein.
- 8 Klicken Sie auf **Erstellen** (Windows-Client) bzw. **Speichern** (Webclient), um die Erstellung zu bestätigen.
- 9 Geben Sie die Daten in den verschiedenen Registerkarten unter Berücksichtigung der Merkmale ein, die von den Ausrüstungselementen übernommen werden, die auf dem erstellten Modell basieren.

Für Lose verwendete Einheiten

Bei der Erstellung des Modells für ein Los kann gleichzeitig die zu verwendende Einheit festgelegt werden. Beispiel: Sie erstellen ein Losmodell für das Material Sand. Sie möchten die Maßeinheit **Tonne** verwenden.

Vor dem Erstellen der Einheiten müssen Sie die Referenzeinheiten für jede der in der Ausrüstung verwendeten Dimensionen festlegen. Beispiel für eine Dimension: **Temperatur, Länge, Gewicht**. Nach der Erstellung der Referenzeinheiten können Sie eine unbegrenzte Anzahl von anderen Einheiten erstellen, für die Sie dann nur noch einen Umrechnungskoeffizienten definieren müssen. Beispiel: Für die Einheit **Gewicht** erstellen Sie die Referenzeinheit **Kilogramm** und die Einheit **Tonne** mit dem Umrechnungskoeffizienten 1000 (1000 kg = 1 t).

Die im Modell eines Ausrüstungselements gewählte Einheit erscheint in Form eines Symbols hinter dem Feld **Menge** in der Tabelle der Ausrüstungselemente und der Vermögen und Lose.

Referenzeinheit erstellen

Gehen Sie zum Erstellen einer Referenzeinheit wie folgt vor:

- 1 Zeigen Sie die Einheiten an (Verknüpfung **Verwaltung/ System/ Einheiten** im Navigator).
- 2 Klicken Sie auf **Neu**.
- 3 Geben Sie die erforderlichen Daten in den Feldern **Name, Dimension, Symbol** ein. (Beispiel: Kilogramm, Gewicht, kg).
- 4 Geben Sie im Feld **Umrech.koeff.** den Wert **1** ein.
- 5 Klicken Sie auf **Erstellen** (Windows-Client) bzw. **Speichern** (Webclient), um die Erstellung zu bestätigen.

Einheiten erstellen

Gehen Sie zum Erstellen einer Einheit wie folgt vor:

- 1 Zeigen Sie die Einheiten an (Verknüpfung **Verwaltung/ System/ Einheiten** im Navigator).
- 2 Klicken Sie auf **Neu**.
- 3 Geben Sie die erforderlichen Daten in den Feldern **Name, Dimension, Symbol** ein. (Beispiel: Pfund, Gewicht, lb).

Nach der Auswahl einer Dimension erscheint das Symbol der Referenzeinheit im Feld neben dem Feld **Umrech.koeff.**

- 4 Geben Sie im Feld **Umrech.koeff.** die Zahl ein, die eine Umrechnung der Referenzeinheit in die erstellte Einheit ermöglicht. Beispiel: So geben Sie für ein Pfund beispielsweise 0.454 ein. (Ein Pfund entspricht 0,454 Kilogramm).

- 5 Klicken Sie zur Prüfung auf **Erstellen** (Windows-Client) bzw. **Speichern** (Webclient).

 **TIPP:**

Auf dem Windows-Client können Sie zur erleichterten Bedienung den Bildschirm mit den Einheiten anpassen und eine virtuelle Hierarchie erstellen.

Sie können die Daten z. B. wie folgt nach der Dimension der Einheiten anordnen:

- 1 Zeigen Sie die Einheiten an (Verknüpfung **Verwaltung/ System/ Einheiten** im Navigator).
- 2 Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Feld **Dimension**.
- 3 Wählen Sie im Kontextmenü den Eintrag **Nach Feld gruppieren**.

Die Liste wird nach der Dimension sortiert, wobei jede Dimension eine Hierarchieebene darstellt.

Benutzer eines Ausrüstungselements

Für jedes Ausrüstungselement müssen Sie zwischen 2 Benutzerverwaltungsmodi wählen:

- Einen einzigen Benutzer zuweisen
- Einen Hauptbenutzer und mehrere Nebenbenutzer zuweisen

Einen einzigen Benutzer zuweisen

- 1 Zeigen Sie das Detail der Ausrüstungselemente an.
- 2 Zeigen Sie die Registerkarte **Allgemein** an.
- 3 Entfernen Sie die Markierung des Kontrollkästchens **Freigeg. Ausr.element** (bUsers).
- 4 Füllen Sie die Verknüpfung **Benutzer** (User) aus.

Einen Hauptbenutzer und mehrere Nebenbenutzer zuweisen

- 1 Zeigen Sie das Detail der Ausrüstungselemente an.
- 2 Zeigen Sie die Registerkarte **Allgemein** an.
- 3 Markieren Sie das Kontrollkästchen **Freigeg. Ausr.element** (bUsers).
- 4 Füllen Sie die Verknüpfung **Benutzer** (User) aus.

 **WICHTIG:**

Dieser Verknüpfung kommt eine wichtige Bedeutung zu, da bestimmte Prozesse auf ihr und nicht auf der Verknüpfung **Benutzer** (Users) der Registerkarte **Benutzer** basieren.

Der Standardanforderer einer Intervention wird beispielsweise über die Verknüpfung **Benutzer** (User) bestimmt.

-
- 5 Zeigen Sie die Registerkarte **Benutzer** an.
 - 6 Fügen Sie Nebenbenutzer hinzu.

 **TIPP:**

Es kann sinnvoll sein, den Benutzer, der bereits mit der Verknüpfung **Benutzer** (User) gewählt wird, hinzuzufügen.

Standardmäßig ist kein Automatismus vorhanden, um die Werte der Verknüpfung **Benutzer** (User) in die Verknüpfung **Benutzer** (Users) zu übernehmen.

Alle Benutzer eines Ausrüstungselements suchen

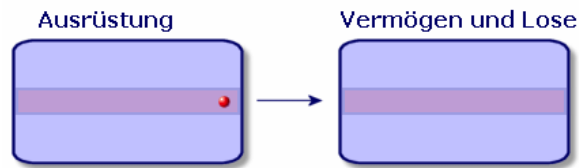
Wenn Sie nach allen Benutzern eines Ausrüstungselements suchen (z. B. Filter oder Anforderung), müssen Sie folgenden Verknüpfungen berücksichtigen:

- **Benutzer** (User)
- **Benutzer** (Users)

Vermögensverwaltung

Ein Vermögensgegenstand entspricht in Asset Manager einem Ausrüstungselement, das mithilfe einer Art definiert wird. Die Verwaltungsbeschränkung der Art erfordert eine Identifizierung über einen eindeutigen, internen Code (► [Verwaltungsbeschränkung](#) [Seite 24]). Diese Verwaltungsbeschränkung entspricht einer Verwaltung als Einzelelement. In der Datenbank wird ein Vermögensgegenstand mit einem Datensatz in der

Tabelle der Vermögen und Lose und einem Datensatz in der Tabelle der Ausrüstungselemente dargestellt.



 **Anmerkung:**

Wählen Sie für jeden Datensatz in der Tabelle der Vermögen und Lose die Registerkarte **Ausrüstung**, um das Detailfenster des entsprechenden Ausrüstungselements abfragen zu können.

Um die Liste der Vermögen anzuzeigen, klicken Sie im Navigator auf die Verknüpfung **Vermögenslebenszyklus/ Infrastrukturverwaltung/ Vermögen**.

Vermögensgegenstände erstellen

Gehen Sie zum Erstellen eines Vermögensgegenstands wie folgt vor:

- 1 Zeigen Sie die Vermögensgegenstände an (Verknüpfung **Vermögenslebenszyklus/ Infrastrukturverwaltung/ Vermögen** im Navigator).
- 2 Klicken Sie auf **Neu**.

 **TIPP:**

In der Registerkarte **Allgemein** wird dem neuen Datensatz automatisch ein interner Code zugeordnet.

- 3 Wählen Sie im Feld **Modell** ein Modell.

 **Anmerkung:**

Das Modell eines Vermögensgegenstands muss auf einer Art basieren, für dessen Verwaltungsbeschränkung der Wert **Eindeutiger int. Code** gilt (► [Verwaltungsbeschränkung](#) [Seite 24]).

Wenn das gewählte Modell ein Präfix aufweist, erscheint dieses Präfix vor dem internen Code des Vermögens.

- 4 Klicken Sie auf **Erstellen** (Windows-Client) bzw. **Speichern** (Webclient), um die Erstellung zu bestätigen.
- 5 Geben Sie in den verschiedenen Registerkarten die Protokollinformationen ein, über die Sie für das jeweilige Vermögen verfügen.

Neben den Registerkarten **Allgemein**, **Ausrüstung** und **Projekte** beziehen sich die für die Tabelle der Vermögen und Lose verfügbaren Registerkarten auf folgende Protokollbereiche:

- Finanzbereich
 - Kosten
 - Beschaffung
 - Vermögensanlagen
 - ▶ [Finanzprotokollierung von Vermögensgegenständen](#) [Seite 45].
- IT-Bereich
 - Lizenz
 - Verbindungen
 - Port
 - ▶ [IT-Ausrüstung](#) [Seite 63].
- Vertragsbereich
 - Verträge
 - Wartungsvertrag (Wartung)
 - ▶ [Mit Verträgen verknüpfte Vermögensgegenstände](#) [Seite 55] und das Handbuch **Vertragsverwaltung**.
- Kabelbereich
 - Steckplätze
 - Stifte/Anschlüsse
 - Verbindungsabfolgen
 - Ports
 - ▶ Weitere Informationen zu diesem Bereich finden Sie im Handbuch **Kabelverwaltung**.

Einem Vermögen zugeordnete Ausrüstungselemente

Ein Vermögen ist das einzige Element der Ausrüstung, dem andere Ausrüstungselemente zugeordnet werden können. Bei den zugeordneten Ausrüstungselementen kann es sich um folgende Elemente handeln:

- Verbrauchsgüter
 - Verbrauchsgüter sind Ausrüstungselemente, deren Modelle auf einer Art basiert, für die die Option **Verbrauchsgut** ausgewählt wurde.

Weitere Informationen zu den Verhaltensoptionen finden Sie im Abschnitt [Art: Erstellung und Verhalten](#) [Seite 23].

- Installationen
Softwareinstallationen sind Ausrüstungselemente, deren Modell auf einer Art basiert, für die im Feld **Auch erstellt** (SQL-Name: seOverflowTbl) der Wert **Softwareinstallation** gewählt wurde.
 - ▶ Handbuch **Software Assets**.
- Lizenzen
Lizenzen sind Ausrüstungselemente, deren Modell auf einer Art basiert, für die die Option **Lizenz** ausgewählt wurde.
 - ▶ Handbuch **Software Assets**.

Ausrüstungselemente einem Vermögen zuordnen

Bei der Zuordnung eines Ausrüstungselements zu einem Vermögensgegenstand haben Sie die Wahl zwischen mehreren Vorgehensweisen. Dabei sind folgende Kriterien zu beachten:

- Das Ausrüstungselement existiert in der Datenbank.
- Das Ausrüstungselement muss bei der Zuordnung schnell erstellt werden.
- Das Ausrüstungselement ist ein lagerhaltiges Los, von dem einige Elemente zugeordnet werden sollen.

Um die einem Vermögen zugeordneten Ausrüstungselemente unter Berücksichtigung ihrer Art (Verbrauchsgüter, Lizenzen, Softwareinstallationen) zu filtern, wählen Sie eine der Optionen, die standardmäßig auf der linken Seite der Liste mit den Ausrüstungselementen erscheinen, die einem Vermögen zugeordnet sind.

Um die einem Vermögen zugeordneten Ausrüstungselemente unter Berücksichtigung ihres Zuordnungsdatums zu filtern, geben Sie die entsprechenden Werte in den Feldern **Von** und **Bis** ein.

Einem Vermögensgegenstand ein existierendes Ausrüstungselement zuordnen

- 1 Zeigen Sie die Ausrüstungselemente an (Verknüpfung **Vermögenslebenszyklus/ Infrastrukturverwaltung/ Ausrüstungselemente** im Navigator).
- 2 Wählen Sie das Ausrüstungselement, das Sie einem Vermögensgegenstand zuordnen möchten.
- 3 Klicken Sie auf **Ändern**.

TIPP:

Überspringen Sie diesen Schritt auf dem Windows-Client, ändern Sie die Felder und Verknüpfungen direkt.

- 4 Wählen Sie den Vermögensgegenstand in der Verknüpfung **Teil von** (Parent) auf der Registerkarte **Allgemein**.
- 5 Klicken Sie auf **Ändern** (Windows-Client) bzw. **Speichern** (Webclient), um die Erstellung zu bestätigen.

Einen Vermögensgegenstand einem schnell erstellten Ausrüstungselement zuordnen

- 1 Zeigen Sie die Vermögensgegenstände an (Verknüpfung **Vermögenslebenszyklus/ Infrastrukturverwaltung/ Vermögen** im Navigator).
- 2 Wählen Sie einen Vermögensgegenstand, dem Sie ein Ausrüstungselement zuordnen möchten.
- 3 Wählen Sie in der Registerkarte **Ausrüstung** die Unterregisterkarte **Teile**.
- 4 Klicken Sie auf **+** (Windows-Client) bzw. **Hinzufügen** (Webclient).
- 5 Erstellen Sie das Ausrüstungselement, das Sie einem Vermögensgegenstand zuordnen möchten.
- 6 Klicken Sie auf **Hinzufügen**.

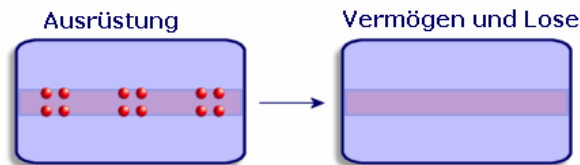
Einem Vermögensgegenstand die Elemente eines lagerhaltigen Loses zuordnen

- 1 Zeigen Sie die Ausrüstungselemente an (Verknüpfung **Vermögenslebenszyklus/ Infrastrukturverwaltung/ Ausrüstungselemente** im Navigator).
- 2 Wählen Sie den Vermögensgegenstand, dem Sie ein lagerhaltiges Ausrüstungselement zuordnen möchten.
- 3 Starten Sie den Assistenten **Element aus dem Lager hinzufügen**:
 - Windows-Client: Klicken Sie auf **Lager**.
 - Webclient: Wählen Sie **Element aus dem Lager hinzufügen** unter **Aktionen**.
- 4 Warten Sie, bis der Assistent **Element zum Lager hinzufügen** angezeigt wird.
- 5 Markieren Sie auf der Seite **Lagerposten wählen** das Los, das Sie dem Vermögensgegenstand zuordnen möchten.
- 6 Klicken Sie auf **Weiter**.
- 7 Wählen Sie auf der Seite **Menge** die Anzahl der Elemente des Loses, das Sie dem Vermögensgegenstand zuordnen möchten.
Sie können auf dieser Seite auch Daten in anderen Feldern eingeben.
- 8 Klicken Sie auf **Fertig stellen**.

Lose

In Asset Manager entspricht ein Los einem Ausrüstungselement, das auf einer Art basiert, dessen Verwaltungsbeschränkung eine Identifizierung erfordert: **Interner Code** (► [Verwaltungsbeschränkung](#) [Seite 24]).

Die Verwaltungsbeschränkung **Interner Code** bedeutet, dass Elemente zusammen verwaltet werden, und nicht einzeln (eindeutiger interner Code). Die Lose enthalten identische Elemente, für die eine Mengenangabe vorliegt. Beispiel: Ein Los mit 1000 Schutzhelmen. Diese Lose können sich aus zählbaren Elementen (Los mit IT-Mäusen, Zementsäcken u. a.) oder unzählbaren Elementen (Zement, Sand, Treibstoff usw.) zusammensetzen. Bei unzählbaren Elementen können Sie eine Maßeinheit verwenden: Kilogramm, Tonne, Liter usw. Bei der Erstellung eines Loses wird ein doppelter Datensatz erstellt: Einer in der Tabelle der Ausrüstungselemente und ein weiterer in der Tabelle der Vermögen und Lose.



Anmerkung:

Wählen Sie für jeden Datensatz eines Loses in der Tabelle der Vermögen und Lose die Registerkarte **Ausrüstung**, um das Detailfenster des entsprechenden Ausrüstungselements abzufragen.

Die verschiedenen Aufteilungen eines Loses in der Tabelle der Ausrüstungselemente (► [Lose aufteilen](#) [Seite 40]) sind grundsätzlich mit ein und demselben Datensatz in der Tabelle der Vermögen und Lose verknüpft.

Um die Liste der Vermögen anzuzeigen, klicken Sie im Navigator auf die Verknüpfung **Vermögenslebenszyklus/ Infrastrukturverwaltung/ Vermögen**.

Lose erstellen

Zum Erstellen eines Loses gehen Sie wie folgt vor:

- 1 Zeigen Sie die Vermögensgegenstände an (Verknüpfung **Vermögenslebenszyklus/ Infrastrukturverwaltung/ Vermögen** im Navigator).
- 2 Klicken Sie auf **Neu**.
- 3 Wählen Sie im Feld **Modell** ein Modell.



Anmerkung:

Das Modell eines Loses muss auf einer Art basieren, für die die Verwaltungsbeschränkung **Int. Code**. ► [Verwaltungsbeschränkung \[Seite 24\]](#)].



TIPP:

In der Registerkarte **Allgemein** wird dem neuen Datensatz ein interner Code zugeordnet, sobald das **Modell** ausgewählt wurde.
Wenn das ausgewählte Modell ein Präfix aufweist, ist es dem internen Code des Loses vorangestellt.

- 4 Klicken Sie auf **Erstellen** (Windows-Client) bzw. **Speichern** (Webclient), um die Erstellung zu bestätigen.
- 5 Geben Sie die Menge für das Los ein.
 - Windows-Client: Klicken Sie auf **+/-Mge**.
 - Webclient: Wählen Sie **Menge des Loses ändern** unter **Aktionen**.



Anmerkung:

Die Referenzeinheit des Loses muss in dem Modell gewählt werden, auf dem das Los aufbaut (► [Für Lose verwendete Einheiten \[Seite 31\]](#)].

- 6 Geben Sie in den Registerkarten die verschiedenen Protokollinformationen ein, über die Sie für das jeweilige Los verfügen.

Neben den Registerkarten **Allgemein**, **Ausrüstung** und **Projekte** gibt es weitere Registerkarten für die Tabelle der Vermögen und Lose, die folgende Protokollbereiche abdecken:

- Finanzbereich
 - Kosten
 - Beschaffung
 - Vermögensanlagen
 - [Finanzprotokollierung von Vermögensgegenständen \[Seite 45\]](#)
- IT-Bereich
 - Lizenz
 - Verbindungen

- Port
 - ▶ **IT-Ausrüstung** [Seite 63].
- Vertragsbereich
 - Verträge
 - **Wartungsvertrag (Wartung)**
 - ▶ **Mit Verträgen verknüpfte Vermögensgegenstände** [Seite 55] und das Handbuch **Vertragsverwaltung**.
- Kabelbereich
 - Steckplätze
 - Stifte/Anschlüsse
 - Verbindungsabfolgen
 - Ports
 - ▶ Weitere Informationen zu diesem Bereich finden Sie im Handbuch **Kabelverwaltung**.

Los aufteilen

Übersicht

Beim Aufteilen eines Loses ist es möglich, über den ursprünglichen Datensatz des Loses in der Tabelle der Vermögen und Lose mehrere Datensätze zu erstellen, die eine Verknüpfung mit der Tabelle der Ausrüstungselemente aufweisen. Jeder dieser Datensätze entspricht einem Los, das durch die Aufteilung des ursprünglichen Losdatensatzes entstanden ist.

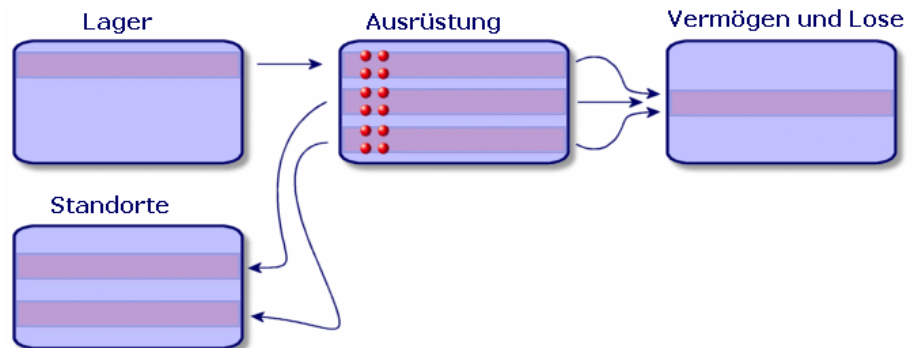
Beispiel: Sie empfangen ein Los mit zwölf Stühlen, die in das Lager überführt werden. Sie erstellen einen Datensatz in der Tabelle der Vermögen und Lose. Daraufhin wird in der Datenbank ein Datensatz in der Tabelle der Vermögen und Lose und ein weiterer Datensatz in der Tabelle der Ausrüstungselemente erstellt. Dieses Los wird nun in das Lager überführt.



Anschließend teilen Sie dieses Los in drei Lose zu je vier Stühlen auf. Vier Stühle bleiben im Lager, während die beiden anderen Lose mit je vier Elementen zwei verschiedenen Standorten zugewiesen werden. In diesem Fall liegt weiterhin ein eindeutiger Datensatz für das Los in der Tabelle der Vermögen

und Lose vor, wobei dieser jedoch mit drei weiteren Datensätzen in der Tabelle der Ausrüstungselemente verknüpft ist, die Folgendem entsprechen:

- einem Los mit vier Stühlen im Lager
- ein vier Stühle umfassendes Los, das mit einem ersten Standort verknüpft ist
- ein vier Stühle umfassendes Los, das mit einem zweiten Standort verknüpft ist



Aufteilung eines Loses

Zur Aufteilung eines Loses haben Sie die Wahl zwischen zwei Vorgehensweisen:

- Verwenden Sie den Assistenten **Los aufteilen**.
- Erstellen Sie über die Tabelle der Vermögen und Lose mehrere Verknüpfungen zur Tabelle der Ausrüstungselemente.

Assistenten **Los aufteilen** verwenden

Zum Verwenden des Assistenten **Los aufteilen** gehen Sie wie folgt vor:

- 1 Zeigen Sie den Bildschirm für Ausrüstungselemente an.
- 2 Wählen Sie das Los, das Sie aufteilen möchten.
- 3 Starten Sie den Assistenten **Los aufteilen**:
 - Windows-Client: Klicken Sie auf **Aufteilen**.
 - Webclient: Wählen Sie **Los aufteilen** unter **Aktionen**.
- 4 Warten Sie, bis die erste Seite des Assistenten **Los aufteilen** angezeigt wird.
- 5 Geben Sie im Feld **Zu extrahierende Menge** die Anzahl der Elemente des neuen Loses ein.
- 6 Geben Sie die neuen Daten ein, mit denen der Kontext für das neue Los gebildet werden kann: Verantwortlicher, Benutzer, Standort usw.
- 7 Klicken Sie auf die Schaltfläche **Fertig stellen**.

In der Tabelle der Ausrüstungselemente wird das aufgeteilte Los um die Anzahl der Elemente verringert, die in dem neuen Los enthalten sind. Das Los erscheint als neuer Datensatz in der Tabelle der Ausrüstungselemente.

In der Tabelle der Vermögen und Lose mehrere Verknüpfungen zur Tabelle der Ausrüstungselemente erstellen

Um in der Tabelle der Vermögen und Lose mehrere Verknüpfungen zur Tabelle der Ausrüstungselemente zu erstellen, gehen Sie wie folgt vor:

- 1 Zeigen Sie den Bildschirm für den Vermögensgegenstand an.
- 2 Wählen Sie einen Datensatz, der einem Los entspricht.
- 3 Wählen Sie die Registerkarte **Ausrüstung**.



TIPP:

Wählen Sie auf dem Windows-Client im Kontextmenü **Als Liste anzeigen**, bevor Sie mit dem nächsten Schritt fortfahren.

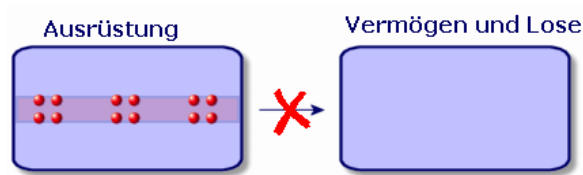
- 4 Fügen Sie eine Verknüpfung mit der Tabelle der Ausrüstungselemente hinzu.

Nicht protokollierte Lose

Ein nicht protokolliertes Los entspricht in Asset Manager einem Ausrüstungselement, das auf einer Art aufbaut, für die die Verwaltungsbeschränkung frei gilt. (► [Verwaltungsbeschränkung](#) [Seite 24]). Diese Verwaltungsbeschränkung entspricht der Verwaltung unterschiedlicher Elemente.

Ein nicht protokolliertes Los wird nur in der Tabelle der Ausrüstungselemente geführt, was die Bildung eines Kontextes ermöglicht. Dementsprechend ist das Los mit einem Standort, einem Benutzer, einem Verwalter und einem Standort verknüpft. Da das nicht protokollierte Los in der Tabelle der Vermögen und Lose fehlt, liegen auch keine finanziellen, technischen und vertraglichen Informationen vor. Nicht protokollierte Lose müssen Elementen von geringem Wert, wie z. B. Bürobedarf, bzw. Verbrauchsgütern vorbehalten bleiben. Letztere

werden auf indirekte Weise über die Ausrüstungselemente protokolliert, für die die jeweiligen Verbrauchsgüter bestellt werden müssen.



Um die Liste der Ausrüstungselemente anzuzeigen, klicken Sie im Navigator auf die Verknüpfung **Vermögenslebenszyklus/ Infrastrukturverwaltung/ Ausrüstungselemente**.

Nicht protokollierte Lose erstellen

Um ein nicht protokolliertes Los zu erstellen, gehen Sie wie folgt vor:

- 1 Zeigen Sie die Ausrüstungselemente an (Verknüpfung **Vermögenslebenszyklus/ Infrastrukturverwaltung/ Ausrüstungselemente** im Navigator).
- 2 Klicken Sie auf **Neu**.
Dem neuen Datensatz wird ein Code zugeordnet.
- 3 Wählen Sie im Feld **Modell** ein Modell.
- 4 Geben Sie die Menge für das nicht protokollierte Los an.
Die Referenzeinheit des Loses muss in dem Modell gewählt werden, auf dem das Los aufbaut. (► [Für Lose verwendete Einheiten](#) [Seite 31])
- 5 Klicken Sie auf **Erstellen** (Windows-Client) bzw. **Speichern** (Webclient), um die Erstellung zu bestätigen.
- 6 Geben Sie in den Registerkarten die zur Kontextbildung erforderlichen Informationen ein, die Ihnen für das jeweilige Los zur Verfügung stehen. (► [Kontext für Ausrüstungselemente bilden](#) [Seite 50])

Verbrauchsgüter

Bei den Verbrauchsgütern handelt es sich um Ausrüstungselemente, die nach einer Zuordnung zu einem Vermögensgegenstand nicht mehr von diesem getrennt werden können. Die Verbrauchsgüter werden mithilfe von Modellen erstellt, die auf einer Art mit der Verwaltungsbeschränkung **Frei** basieren. Die Verhaltensoption **Verbrauchsgut** muss ebenfalls ausgewählt werden. (► [Verwaltungsbeschränkung](#) [Seite 24])

Nicht protokollierte Lose aufteilen

Um ein nicht protokolliertes Los aufzuteilen, gehen Sie wie folgt vor:

- 1 Zeigen Sie die Liste der Ausrüstungselemente an.
- 2 Wählen Sie das Los, das Sie aufteilen möchten.
- 3 Starten Sie den Assistenten **Los aufteilen**:
 - Windows-Client: Klicken Sie auf **Aufteilen**.
 - Webclient: Wählen Sie **Los aufteilen** unter **Aktionen**.
- 4 Warten Sie, bis die erste Seite des Assistenten **Los aufteilen** angezeigt wird.
- 5 Geben Sie im Feld **Zu extrahierende Menge** die Anzahl der Elemente des neuen Loses ein.
- 6 Geben Sie die neuen Daten ein, mit denen der Kontext für das neue Los gebildet werden kann: Standort, Benutzer, Verwalter usw.
- 7 Klicken Sie auf **Fertig stellen**.

In der Tabelle der Ausrüstungselemente wird das aufgeteilte Los um die Anzahl der Elemente verringert, die in dem neuen Los enthalten sind. Das Los erscheint als neuer Datensatz in der Tabelle der Ausrüstungselemente.

Nicht protokollierte Lose in protokollierte Lose umwandeln

Es gibt verschiedene Gründe, aus denen ein nicht protokolliertes Los in ein protokolliertes Los umgewandelt werden kann. Beispiel: Sie müssen ein Los mit Schreibtischen, die auf verschiedenen Messen benötigt werden, mit unterschiedlichen Projekten verknüpfen. Dazu muss das Los einem Datensatz in der Tabelle der Vermögen und Lose entsprechen.

Um ein nicht protokolliertes Los in ein protokolliertes Los umzuwandeln, gehen Sie wie folgt vor:

- 1 Zeigen Sie die Liste der Ausrüstungselemente an.
- 2 Wählen Sie ein nicht protokolliertes Los.
- 3 Starten Sie den Assistenten **Vermögensgegenstand für dieses Ausrüstungselement erstellen**:
 - Windows-Client: Klicken Sie auf **Etikettieren**.
 - Webclient: Wählen Sie **Ausrüstungselement etikettieren und entsprechendes Vermögen erstellen** unter **Aktionen**.

Damit wird ein Datensatz erstellt, der dem Los in der Tabelle der Vermögen und Lose entspricht. Durch die Etikettierung wird dem Datensatz des Loses

ein interner Code (ein Etikett) zugeordnet. Dieser interne Code gehört zu den Merkmalen des Datensatzes in der Tabelle der Vermögen und Lose.

Finanzprotokollierung von Vermögensgegenständen

Übersicht

Die Finanzprotokollierung von Vermögensgegenständen bietet folgende Möglichkeiten:

- Beschreibung des Beschaffungsmodus
Wurde der Nachrichtenserver gekauft, geliehen oder kostenlos geliehen?
- Auflisten des mit der Beschaffung einhergehenden Aufwands
Wie häufig mussten 50 Pakete Papier für das Fotokopiergerät der Dokumentationsabteilung bestellt werden?
- Beschreibung der Anlagen
Welche Abschreibungsart wurde für die Firmenfahrzeuge gewählt?

Um die Informationen zur Finanzprotokollierung abzufragen oder zu bearbeiten, müssen Sie die Liste der Vermögen und Lose anzeigen und eine der drei folgenden Registerkarten wählen:

- **Beschaffung** (Beschaffung)
- **Kosten**
- **Vermögensanlagen**

Anmerkung:

In diesem Abschnitt umfasst der Begriff **Vermögen** sowohl einen Vermögensgegenstand als auch Lose, die in der Tabelle der Vermögen und Lose gespeichert sind.

Vermögensgegenstände beschaffen

Die Registerkarte **Beschaffung** ermöglicht das Anzeigen der verschiedenen Informationen bzgl. der Beschaffung eines Vermögensgegenstands. Die meisten dieser Informationen sind in den Unterregisterkarten zusammengefasst.

Beschaffungsarten

Asset Manager verwaltet 4 Arten der Beschaffung von Vermögensgegenständen:

- Kauf

- Entleihung
- Leasing
- Verleih

Die Wahl der Beschaffungsart bestimmt die Anzeige folgender Elemente:

- Bestimmte Registerkarten im Detailfenster der Vermögensgegenstände
- Bestimmte Felder in der Registerkarte **Beschaffung**
- Bestimmte Unterregisterkarten in der Registerkarte **Beschaffung**

Die Art der Beschaffung (SQL-Name: seAcquMethod) eines Vermögensgegenstands entspricht standardmäßig dem Kauf. Weiterhin sind folgende Beschaffungsarten verfügbar: Entleihung, Leasing, kostenlose Entleihung.

Mit der Beschaffung eines Vermögensgegenstands einhergehende Verträge

Unabhängig von der Art der Beschaffung können Sie einen Vertrag über die Unterregisterkarte **Beschaffung** mit einer Beschaffung verknüpfen. Der ausgewählte Vertrag erscheint in der Registerkarte **Verträge** des Vermögensdetails.

WARNUNG:

Wenn Sie die Auswahl eines Vertrags bestätigen, wird das Feld **Beschaffungsmodus** (SQL-Name: seAcquMethod) automatisch geändert, um die Finanzierungsart aus dem Feld **Beschaffung** (SQL-Name: seAcquMethod) der Registerkarte **Allgemein** des Vertragsdetails anzuzeigen.

Mit der Beschaffung eines Vermögens oder Loses verknüpfte Firmen

Auf der Unterregisterkarte **Beschaffung** sind folgende Optionen verfügbar:

- **Vermieter** (SQL-Name: Lessor) für gemietete bzw. geleaste Vermögensgegenstände.
- **Vermieter** für kostenlose entliehene Vermögensgegenstände.

Zusätzliche Unterregisterkarten zur Beschreibung der Zahlungsraten

Unabhängig von der gewählten Beschaffungsart können Sie auf der Registerkarte **Beschaffung** verschiedene Unterregisterkarten zur Beschreibung der Zahlungsraten hinzufügen. Positionieren Sie den Cursor hierfür auf dem Bereich für die Unterregisterkarten, drücken Sie die rechte Maustaste, und wählen Sie die Option **Verknüpfung hinzufügen**.

Der Begriff Zahlungsrate ist im dargestellten Zusammenhang ein sehr weit gefasster Begriff, bei dem es um das regelmäßige Zahlen von Beträgen für bestimmte Vermögensgegenstände geht. Dabei kann es sich um so

verschiedenartigen Zahlungen wie Versicherungsprämien oder Abrufaufträge für Wartungsverträge handeln.


Diese Unterregisterkarten ähneln den Unterregisterkarten zur Beschreibung von Leasingraten.

Kosten eines Vermögens

Die Registerkarte **Kosten** des Vermögensdetails enthält die Liste der Aufwandszeilen, die dem Vermögen zugeordnet sind.

Auf der Registerkarte befinden sich die spezifischen Filter.

TIPP:

Auf dem Windows-Client können Sie auf  klicken, um die nach dem Filtern in der Liste angezeigten Kosten zu summieren.

Vermögensgegenstände abschreiben

In diesem Abschnitt werden folgende Punkte behandelt:

- Abschreibung eines Vermögensgegenstands beschreiben
- Abschreibungen und Vermögensgegenstände zuordnen

Abschreibung eines Vermögensgegenstands beschreiben

Abschreibung von Vermögensgegenständen beschreiben und berechnen

Die Informationen bzgl. der Abschreibung eines Vermögensgegenstands befinden sich in der Registerkarte **Anlagen** des Vermögensdetails.

Diese Registerkarte wird nur angezeigt, wenn das Feld **Beschaffung** (SQL-Name: seAcquMethod) in der Registerkarte **Beschaffung** den Wert **Kauf** aufweist.

In dieser Registerkarte sind zwei verschiedene Informationen enthalten:



- Der linke Rahmen enthält Felder und Verknüpfungen, die zur Berechnung der Abschreibung und des Restwerts eines Vermögensgegenstandes herangezogen werden.
- Die Tabelle auf der rechten Seite zeigt die Datensätze der Tabelle **Anlagen** (SQL-Name: amFixedAsset), die dem Vermögensgegenstand nach dem Import in Asset Manager zugeordnet worden sind.

Die Definition der Formeln zur Berechnung der Abschreibungen befinden sich in der Tabelle **Abschreibungsberechnungsformeln** (SQL-Name: amDeprScheme).

Die Auswahl der Berechnungsformel für den Vermögensgegenstand erfolgt über die Verknüpfung **Abschreibungsart** (SQL-Name: DeprScheme).

Formeln zur Berechnung der Abschreibungen definieren

Gehen Sie zum Definieren der Formel zum Berechnen von Abschreibung wie folgt vor:

- 1 Zeigen Sie das Bildschirmdetail für den Vermögensgegenstand an.
- 2 Zeigen Sie die Registerkarte **Anlagen** an.
- 3 Klicken Sie auf  (Windows-Client) oder  (Webclient) rechts neben dem Feld **Abschreibungstyp** (DeprScheme).

TIPP:

Wenn Sie den Windows-Client verwenden, können Sie Abschreibungsberechnungsformeln auch über das Menü **Verwaltung/Bildschirmliste** definieren, das als Fenster geöffnet wird:

- 1 Wählen Sie **Abschreibungsberechnungsformeln** (SQL-Name: amDeprScheme).
- 2 Klicken Sie auf **Neu**.
- 3 Geben Sie die erforderlichen Informationen in der Registerkarte **Allgemein** ein.
- 4 Erstellen Sie in der Registerkarte **Skript** ein Berechnungsskript.

Mit dem Skript soll anschließend der Betrag der Abschreibungen anhand der nachstehenden Felder berechnet werden:

- In der Tabelle **Abschreibungsberechnungsformeln**:
 - Feld **Dauer** (SQL-Name: tsDeprDur),
 - Feld **Koeffizient** (SQL-Name: fCoeff),
 - Feld **Satz** (SQL-Name: pRate).
- In der Tabelle **Vermögen und Lose** (SQL-Name: amAsset):
 - Feld **Anfangsdatum** (SQL-Name: dStartAcqu),
 - Feld **Abschreibungsbasis** (SQL-Name: mDeprBasis)
 - Feld **Berechnungsdatum** (SQL-Name: dDeprRecalc).

Der ermittelte Betrag muss den Wert des Felds **Abschreibung** (SQL-Name: mDeprVal) verändern.

Anmerkung:

Das Feld **Restwert** (SQL-Name: mNetValue) wird automatisch von Asset Manager neu berechnet, sobald die Felder **Abschreibungsbasis** und **Abschreibung** geändert wurden.

Stark vereinfachtes Beispiel eines Skripts zu Berechnung einer linearen Abschreibung:

```
Dim iNbOfDays As Integer iNbOfDays = amDateDiff([dDeprRecalc], [dStartAcqu])
If (iNbOfDays <= 0) Or ([DeprScheme.tsDeprDur] <= 0) Then Set [mDeprVal] = 0
ElseIf (iNbOfDays >= [DeprScheme.tsDeprDur]) Then Set [mDeprVal] = [mDeprBasis]
Else Set [mDeprVal] = [mDeprBasis] * iNbOfDays / [DeprScheme.tsDeprDur]
End If Set [dDeprRecalc] = amDate -> Set [dDeprRecalc] = amDate()
```

Ein Automatismus in Asset Manager übernimmt die Neuberechnung des Felds **Abschreibung**, wenn die Referenzfelder geändert werden.

Betrag der Abschreibung für mehrere Vermögensgegenstände schätzen

Möglicherweise möchten Sie den Wert im Feld **Abschreibung** zu einem bestimmten Zeitpunkt für eine Auswahl von Vermögen aktualisieren. Dazu brauchen Sie nur die zu aktualisierenden Vermögensgegenstände auszuwählen und das Datum im Feld **Berechnungsdatum** ändern.

Zusätzlich haben Sie die Möglichkeit, eine Skriptaktion der **Art** (SQL-Name: seActionType) zu erstellen, die diese Aufgabe übernimmt. Das Skript stellt sich wie folgt dar:

```
Set [dDeprRecalc] = amDate
```

Das Feld **Abschreibung** wird von den Standardautomatismen in Asset Manager aktualisiert.

Sie können auch ein Workflow-Modell erstellen, das die oben genannte Aktion regelmäßig für eine Auswahl von Vermögensgegenständen durchführt.

Abschreibungen und Vermögensgegenstände zuordnen

Sie haben die Wahl zwischen zwei Möglichkeiten:

Im Detailfenster eines Vermögensgegenstands

- 1 Zeigen Sie die Registerkarte **Anlagen** an.
- 2 Fügen Sie die Anlagen, die dem Vermögen zugeordnet sind, hinzu, oder entfernen Sie sie.

TIPP:

Wenn Sie den Windows-Client verwenden, können Sie die Liste der Anlagen auch in einem anderen Fenster anzeigen, die zuzuordnende Anlage auswählen und in die Liste auf der Registerkarte **Anlagen** des Vermögensgegenstands verschieben.

Im Detailfenster eines Anlagevermögens

- 1 Zeigen Sie die Registerkarte **Vermögen** an.

- 2 Fügen Sie Vermögen, die der Anlage zugeordnet sind, hinzu, oder entfernen Sie sie.

 **TIPP:**

Wenn Sie den Windows-Client verwenden, können Sie die Liste der Anlagen auch in einem anderen Fenster anzeigen, die zuzuordnende Anlage auswählen und in die Liste auf der Registerkarte **Vermögen** der Anlage verschieben.

Bewegungen von Ausrüstungselementen

Die Tabelle der Ausrüstungselemente ermöglicht das Überwachen der Bewegungen dieser Elemente.

Für jedes ausgewählte Element verfügen Sie über Informationen zur Kontextbildung. Diese modifizieren Sie unter Berücksichtigung der Bewegungen dieses Elements. Andere Vorgänge in Asset Manager werden automatisch auf die Tabelle der Ausrüstungselemente übertragen. Beispiel: Wenn ein Fotokopiergerät in der Tabelle der Abteilungen und Personen einer anderen Abteilung zugeordnet ist, brauchen Sie nur den Datensatz des Fotokopiergeräts in der Tabelle der Ausrüstungselemente anzuzeigen, um Genaueres über die Standortänderung in Erfahrung zu bringen. Zusätzlich lässt sich der Tabelle der Ausrüstungselemente entnehmen, welche Person ein bestelltes, aber noch nicht empfangenes Element reserviert hat.

In der Tabelle der Ausrüstungselemente lassen sich die Bewegungen von Ausrüstungselementen vor allem über die beiden folgenden Registerkarten verwalten:

- Die Registerkarte **Allgemein** ermöglicht das Protokollieren der Bewegungen von Ausrüstungselementen.
- Die Registerkarte **Reservierung** ermöglicht einer Person das Reservieren eines nicht zugeordneten Elements.

Kontext für Ausrüstungselemente bilden

Die verschiedenen Felder der Registerkarte **Allgemein** in der Tabelle der Ausrüstungselemente erlaubt die Bildung eines Kontextes für jeden einzelne Element durch die Zuordnung folgender Informationen:

- Spezifische Zuordnung
- Datumsangabe für Inbetriebnahme und Inventur
- Benutzer
- Verantwortlicher

- Standort bzw. Lager für den Fall, dass das Element noch nicht zugeordnet ist
- Kostenstelle

Sollten sich die standardmäßig bereitgestellten Informationen zur Kontextbildung als unzureichend erweisen, können Sie über Asset Manager neue Merkmale und Felder hinzufügen. Informationen zum Hinzufügen von Merkmalen finden Sie im Kapitel **Anpassung der Datenbanken** im Asset Manager-Handbuch **Tailoring**.

In der Tabelle der Ausrüstungselemente lassen sich Lose aufteilen. Über den Assistenten **Lose aufteilen** [Seite 40] können Sie für jedes erstellte Los einen neuen Standort, einen neuen Benutzerdienst, eine neue Kostenstelle u. a. angeben. Jedes mithilfe des Assistenten **Lose aufteilen** [Seite 40] erstellte Los bleibt mit demselben Datensatz in der Tabelle der Vermögen und Lose verknüpft. Auf diese Weise lassen sich Elemente mit einer unterschiedlichen Kontextbildung weiterhin als einzelnes Element protokollieren.

► **Lose** [Seite 38]

Ausrüstungselemente reservieren

Ein Element kann nur reserviert werden, wenn im Feld **Zuordnung** (SQL-Name: seAssignment) der Registerkarte **Allgemein** des Elementdetails der Wert **Lagerhaltig** oder **Ausstehende Lieferung** erscheint.

Ausrüstungselemente lassen sich auf verschiedene Arten und Weisen reservieren.

Über das Detailfenster eines Ausrüstungselements

Gehen Sie zum Reservieren eines Ausrüstungselements wie folgt vor:

- 1 Zeigen Sie die Ausrüstungselemente an (Verknüpfung **Vermögenslebenszyklus/ Infrastrukturverwaltung/ Ausrüstungselemente** im Navigator).
- 2 Zeigen Sie die Registerkarte **Reservierungen** im Detailfenster des Ausrüstungselements an, das Sie reservieren möchten.
- 3 Fügen Sie eine Reservierung hinzu:
 - Windows-Client: Wählen Sie **Verknüpfung hinzufügen** im Kontextmenü der Unterregisterkarte.
 - Webclient: Klicken Sie auf **Hinzufügen**.
- 4 Geben Sie die Anforderungszeile des ausgewählten Ausrüstungselements an.
- 5 Geben Sie die Anfangs- und Enddaten der Reservierung ein sowie die reservierende Person.



Zum Löschen einer Reservierung brauchen Sie nur den Wert im Feld **Zuordnung** oder die Werte in den Feldern mit den Reservierungsinformationen zu löschen.

Über eine Beschaffungsanforderung

Eine Beschaffungsanforderung setzt sich wie folgt zusammen:

- Ausrüstungselemente, die bestellt werden sollen, und sich noch nicht in der Tabelle der Ausrüstungselemente befinden.
- Ausrüstungselemente, die über eine Beschaffungsanforderung reserviert werden sollen. Diese Elemente wurden bereits in der Tabelle der Ausrüstungselemente erstellt, und erfüllen die oben aufgeführten Bedingungen.

Gehen Sie zum Reservieren eines Ausrüstungselements über eine Beschaffungsanforderung wie folgt vor:

- 1 Zeigen Sie die Details der Beschaffungsanforderung an (Verknüpfung **Vermögenslebenszyklus/ Beschaffungszyklus/ Anforderungen/ Beschaffungsanforderungen** im Navigator).
- 2 Wählen Sie die Registerkarte **Zusammensetzung** im Detailfenster der Anforderung, über die Sie das Ausrüstungselement reservieren möchten.
- 3 Wählen Sie die Anforderungszeile, und zeigen Sie die Details an.
- 4 Positionieren Sie den Cursor auf der Registerkarte **Reservierung**.
- 5 Fügen Sie eine Reservierung hinzu:
 - Windows-Client: Wählen Sie **Verknüpfung hinzufügen** im Kontextmenü der Unterregisterkarte.
 - Webclient: Klicken Sie auf **Hinzufügen**.
- 6 Klicken Sie auf die Schaltfläche  (Windows-Client) oder  (Webclient) rechts neben dem Feld **Ausrüstungselement**.
- 7 In dem daraufhin erscheinenden Fenster sind die Vermögensgegenstände aufgeführt, für die im Feld **Zuordnung** (SQL-Name: seAssignment) der Wert **Lagerhaltig** oder **Ausstehende Lieferung** erscheint.
- 8 Wählen Sie das Element, das Sie reservieren möchten.



TIPP:

Wenn Sie den Windows-Client verwenden, werden nicht nur die Ausrüstungselemente angezeigt, die diesen Kriterien in der Datenbank entsprechen, sondern Sie können auch neue Ausrüstungselemente erstellen und dann auswählen:

Klicken Sie auf **Neu**, und erstellen Sie neue Ausrüstungselemente. Das Feld **Zuordnung** der Ausrüstungselemente, die Sie erstellen, muss den Status **Lagerhaltig** oder **Ausstehende Lieferung** aufweisen. Geben Sie die erforderlichen Daten in den Feldern ein, und klicken Sie auf **Hinzufügen**, um das Ausrüstungselement zu erstellen. Klicken Sie dann auf **Wählen**, um es zu reservieren.

- 9 Machen Sie eventuell Angaben im Feld **Enddatum** (SQL-Name: dtEnd) im Detail der Ausrüstungselemente. Klicken Sie dazu auf der Registerkarte **Reservierungen** des Zusammensetzungsdetails der Anforderung auf das Kalendersymbol.
- 10 Bestätigen Sie die Reservierung:
 - Windows-Client: Überprüfen Sie die Reservierung, indem Sie im Detail der Anforderungszeile auf **Ändern** klicken.
 - Webclient: Klicken Sie im Detail des Reservierungsbildschirms auf **Hinzufügen**.

Gehen Sie zum Löschen der Reservierung eines Ausrüstungselements über eine Anforderung wie folgt vor:

- 1 Wählen Sie die Reservierung, die Sie löschen möchten, auf der Registerkarte **Reservierung** im Detailfenster der Anforderungszeile.
- 2 Löschen Sie eine Reservierung:
 - Windows-Client: Wählen Sie **Verknüpfung löschen** im Kontextmenü der Unterregisterkarte.
 - Webclient: Klicken Sie auf die Schaltfläche **Löschen**.
- 3 Klicken Sie auf **Ändern** (Windows-Client) bzw. **Ja** (Webclient), um das Löschen zu bestätigen.

Auswirkungen auf die Lagerverwaltung

Die Reservierung eines Ausrüstungselements wirkt sich auf die Verwaltung des Lagers aus, dem das Element zugeordnet ist: Die reservierten Ausrüstungselemente werden bei der Lagerkontrolle nicht berücksichtigt (► [Lagerregeln erstellen](#) [Seite 57]).

 **Anmerkung:**

Das Lager, dem das zu reservierende Ausrüstungselement zugeordnet ist, erscheint im Detailfenster des Ausrüstungselements, auf der Registerkarte **Allgemein** und dort im Feld **Lager** (SQL-Name: Stock)

Ende des Lebenszyklus eines Ausrüstungselements verwalten

Auch wenn ein Ausrüstungselement nicht mehr verwendet wird (Abgang, Zerstörung, Diebstahl, Verkauf...), kann es durchaus von Interesse sein, das Element weiterhin in der Datenbank zu führen und die Beschreibung dem aktuellen Status anzupassen.

Um dem Ende des Lebenszyklus eines Ausrüstungselements Rechnung zu tragen, gehen Sie wie folgt vor:

- 1 Wählen Sie das Element, das nicht mehr verwendet wird.
- 2 Wählen Sie den Wert **Abgang (oder verbraucht)** im Feld **Zuordnung** (SQL-Name: seAssignment) auf der Registerkarte **Allgemein** aus.
- 3 Trennen Sie gegebenenfalls die Verknüpfung zum übergeordneten Ausrüstungselement durch Löschen des Textes im Feld **Teil von** (SQL-Name: Parent).
- 4 Bei protokollierten Vermögen müssen Sie die folgenden Registerkarten in der Tabelle der Vermögen und Lose aktualisieren: **Anlagen, Verträge, Wartung, Beschaffung, Verbindungen** und **Projekte**.

 **Anmerkung:**

Wenn der Datensatz eines Ausrüstungselements gelöscht wurde, sind alle Informationen bzgl. dieses Elements unwiederbringlich verloren. Es ist daher empfehlenswert, Ausrüstungselemente, die nicht mehr verwendet werden, für die jedoch bestimmte Informationen weiterhin archiviert bleiben sollen, aus der Ausrüstung auszusondern.

Ein Ausrüstungselement an einen Lieferanten zurückgeben

Wenn ein geliefertes und akzeptiertes Ausrüstungselement fehlerhaft (beispielsweise beschädigt) ist, gehen Sie wie folgt vor:

- 1 Wählen Sie das jeweilige Ausrüstungselement.
- 2 Wählen Sie im Feld **Zuordnung** (SQL-Name: seAssignment) den Wert **Rückgabe an Lieferanten** aus.

Dabei handelt es sich um einen temporären Status, da die weitere Vorgehensweise noch nicht sicher ist:

- Wenn das Ausrüstungselement repariert und wieder aufgenommen wird: Ordnen Sie dem Feld **Zuordnung** den Wert **In Betrieb** zu.
Die Kennungen der Ausrüstungselemente ändern sich nicht (beispielsweise **Int. Code** (AssetTag)).
- Wenn das Ausrüstungselement durch ein anderes Ausrüstungselement ersetzt wird: Ordnen Sie dem Feld **Zuordnung** den Wert **Abgang (oder verbraucht)** zu und erstellen das neue Ausrüstungselement (mit einer neuen Kennung).
- Wenn das Ausrüstungselement vom Lieferanten zurückgenommen wird: Ordnen Sie dem Feld **Zuordnung** den Wert **Abgang (oder verbraucht)** zu.

Ein Ausrüstungselement vorübergehend einer Drittfirma übergeben

Wenn ein Ausrüstungselement vorübergehend einer Drittfirma zu Zwecken der Reparatur, Überprüfung oder Aktualisierung anvertraut wird, gehen Sie wie folgt vor:

- 1 Wählen Sie das jeweilige Ausrüstungselement.
- 2 Wählen Sie im Feld **Zuordnung** (SQL-Name: seAssignment) den Wert **Rückgabe (Wartung)** aus.

Das Ausrüstungselement geht anschließend zurück in die Ausrüstung.

Fehlende Ausrüstungselemente deklarieren

Wenn ein Ausrüstungselement nicht gefunden werden kann, gehen Sie wie folgt vor:

- 1 Wählen Sie das jeweilige Ausrüstungselement.
- 2 Wählen Sie im Feld **Zuordnung** (SQL-Name: seAssignment) den Wert **Fehlt** aus.

Es ist empfehlenswert, diesen Wert für Softwareinstallationen zu wählen, bei denen der Wert des Felds **Inventurdatum** (dtInvent) vor dem des Felds **Letzte Softwareinventur** (dtSoftScan) des zugehörigen Computers liegt.

Mit Verträgen verknüpfte Vermögensgegenstände

Sie haben die Möglichkeit, einem Vermögen einen oder mehrere Verträge zuzuordnen.

Die zugeordneten Verträge erscheinen in zwei Registerkarten der Tabelle der Vermögen und Lose: in den Registerkarten **Verträge** und **Beschaffung**.

 **Anmerkung:**

In diesem Abschnitt umfasst der Begriff **Vermögen** sowohl einen Vermögensgegenstand als auch das Los, das in der Tabelle der Vermögen und Lose gespeichert ist.

Registerkarte Verträge

Die Registerkarte **Verträge** zeigt die Liste der Verträge, die einem Vermögen zugeordnet sind.

Sie können Filter auf diese Liste anwenden:

- Wenn Sie den Windows-Client verwenden, werden die speziellen Filter oben auf der Registerkarte angezeigt.
- Wenn Sie den Webclient verwenden, finden Sie die Filter, indem Sie **Filter für die Gültigkeit/den Ablauf von Verträgen** unter **Filter** auswählen.

Dieser Filter ermöglicht das Anzeigen der Verträge unter Berücksichtigung drei verschiedener Kriterien:

- **Alle:** Mit dem Kriterium **Alle** werden sämtliche Verträge angezeigt.
- **Gültig:** Mit dem Kriterium **Gültig** werden die gültigen Verträge für einen bestimmten Zeitraum angezeigt.
- **Abgelaufen:** Mit dem Kriterium **Abgelaufen** werden alle abgelaufenen Verträge angezeigt.

Die zugeordneten Verträge werden je nach Art, Firma, Anfangs- und Enddatum sowie dem Datum der Vertragsaufnahme aufgelistet und sortiert.

Beim Hinzufügen eines Vertrags bzw. bei der Abfrage einer Vertragszeile erscheinen die Details in einem neuen Fenster:

- Wählen Sie den gewünschten Vertrag, geben Sie das Datum der Vertragsaufnahme und das voraussichtliche Ablaufdatum an.
- Geben Sie eventuell Daten in den Feldern **Autorisation** (SQL-Name: seAuthorization) und **Beanspr.-Anzahl** (SQL-Name: IUseCount) ein.

Registerkarte Beschaffung

Die Beschaffung eines Vermögens kann im Rahmen eines Vertrags erfolgen.

Die Registerkarte **Beschaffung** ermöglicht die Zuordnung eines Vertrags zu einem Vermögen, das mit einer der nachstehenden Methoden beschafft wurde:

- Kauf

- Entleiherung
- Leasing
- Verleih

Je nach Art der Beschaffung eines Vermögensgegenstands bieten die Unterregisterkarten die Möglichkeit, Einzelheiten des Vertrags zu präzisieren. Weitere Informationen zur Erstellung und Verwaltung der einem Vermögen zugeordneten Verträge finden Sie im Handbuch **Vertragsverwaltung**.

Lager

Ein Lager umfasst neben den vorrätigen Ausrüstungselementen auch die auf die Lieferung wartenden Elemente.

Im Detail eines Ausrüstungselements erscheint im Feld **Zuordnung** (SQL-Name: seAssignment) der Registerkarte **Allgemein** der Wert **Lagerhaltig** oder **Ausstehende Lieferung**. Das ist beispielsweise bei einem Ausrüstungselement der Fall, das kurz zuvor gekauft, aber noch nicht installiert oder einem Benutzer gegeben worden ist. Diese Ausrüstungselemente erscheinen im Lagerdetail auf der Registerkarte **Ausrüstung**.

In Asset Manager können Sie einem Lager Regeln zuordnen, die automatische Beschaffungsanforderungen auslösen, um das Lager wieder aufzufüllen. Asset Manager Automated Process Manager überwacht die Bestellpunkte der Lagerzeilen.

WARNUNG:

Asset Manager Automated Process Manager muss auf einem Client oder einem Server aktiv sein, um die Kontrolle der Bestellpunkte durchführen zu können.

Mit Asset Manager können Sie eine beliebige Anzahl von Lagern erstellen. Um die Tabelle der Lager anzuzeigen, klicken Sie im Navigator auf die Verknüpfung **Organisationsverwaltung/ Technische Leitung/ Lager**.

Lagerregeln erstellen


In Asset Manager können Sie einem Lager Regeln zuordnen, die über die Beschaffungsanforderungen automatisch ausgelöst werden, um das Lager erneut mit Ausrüstungselementen aufzufüllen.

Die Definition dieser Regeln erfolgt in der Registerkarte **Verwalten** des Lagerdetails. Jede Regel ist einem Modell zugeordnet und verweist auf die

Menge, bei deren Überschreiten die auf dem jeweiligen Modell basierenden Ausrüstungselemente nachbestellt werden müssen.

Die Nachbestellungsebenen der Lagerzeilen werden von Asset Manager Automated Process Manager überwacht.

Um eine Lagerregel zu erstellen, gehen Sie wie folgt vor:

- 1 Wählen Sie die Registerkarte **Verwalten**.
- 2 Klicken Sie auf  (Windows-Client) bzw. **Hinzufügen** (Webclient).
- 3 Warten Sie, bis das Fenster **Regel zum Lager hinzufügen** angezeigt wird.
- 4 Geben Sie das Modell des Ausrüstungselements an, für das Sie eine Lagerregel erstellen möchten (Beispiel: Tintenpatronen für Drucker).
- 5 Geben Sie eine Menge im Feld **Bestellpunkt** ein, bei deren Überschreiten es automatisch zur Erstellung einer Beschaffungsanforderung kommt (Beispiel: 5).
- 6 Geben Sie im Feld **Bestellmenge** die Anzahl der zu erstellenden Ausrüstungselemente ein.

Wenn es sich bei dem Ausrüstungselement um ein Vermögen oder ein Los handelt, erstellt Asset Manager Automated Process Manager eine Beschaffungsanforderung, für die im Feld **Menge** der Wert 5 erscheint. Bei Empfang der auf dieser Beschaffungsanforderung basierenden Bestellung geschieht Folgendes:

- Bei einem Vermögen werden fünf Datensätze in der Tabelle der Ausrüstungselemente erstellt.
- Bei einem Los wird ein Datensatz in der Tabelle der Ausrüstungselemente erstellt, wobei die Menge gleich 5 ist.

Für jede Lagerregel, die sich auf ein Modell bezieht, gilt Folgendes:

- 1 Asset Manager Automated Process Manager berechnet die Menge der tatsächlich verfügbaren Elemente über die Registerkarte **Ausrüstung** im Detailfenster des Lagers.

Bei Losen entsprechenden Ausrüstungselementen prüft Asset Manager Automated Process Manager die Menge der Elemente des Loses im Feld **Menge**.

- 2 Bei Überschreiten der im Feld **Bestellpunkt** (SQL-Name: IReordLevel) des Lagerregeldetails angegebenen Menge, erstellt Asset Manager Automated Process Manager automatisch eine Beschaffungsanforderung.
- 3 Solange diese Anforderung nicht vollständig empfangen wurde, kommt es nicht zu einer erneuten Prüfung der generierten Lagerregel durch Asset Manager Automated Process Manager. Dementsprechend werden auch keine neuen Anforderungen gesendet.
- 4 Nach der vollständigen Lieferung führt Asset Manager Automated Process Manager folgende Aktionen durch:

- Anpassung der Lagerbestände
- Löschen des Inhalts aus dem Feld **Anforderungszeile** (SQL-Name: ReqLine) des Lagerregeldetails.
- Erneutes Aktivieren der Lagerregel.

 **Anmerkung:**

Die Definition der Häufigkeit, mit der die Fälligkeiten der Tabelle der Lager kontrolliert werden, erfolgt in Asset Manager Automated Process Manager.

Tatsächliche Anzahl der verfügbaren Elemente berechnen

Um die Anzahl der tatsächlich verfügbaren Elemente bei jeder Kontrolle durch eine Lagerregel für ein bestimmtes Modell festzustellen, zählt Asset Manager Automated Process Manager die Anzahl der auf diesem Modell basierenden Elemente in der Registerkarte **Ausrüstung** im Detailfenster des Lagers.

Dabei werden nur die nicht reservierten Ausrüstungselemente berücksichtigt.

Nachbestellungsanforderungen erstellen

Soweit erforderlich generiert Asset Manager Automated Process Manager für jede Lagerregel eine Beschaffungsanforderung zur Nachbestellung:

- Die Parameter für die Beschaffungsanforderung befinden sich auf der Registerkarte **Autom. Anforderung** des Lagerdetails.
- Mit der Beschaffungsanforderung wird auch die Bestellmenge definiert (Feld **Bestellmenge** (SQL-Name: lQtyToOrder) im Detailfenster der Lagerregel.

Beim Empfang einer Beschaffungsanforderung, die bei der Kontrolle der Lagerstände automatisch generiert wurde, werden die lagerhaltigen Mengen angepasst.

Vorgehensweise bei der Lagerverwaltung

Auf den folgenden Seiten finden Sie Informationen zu den nachstehenden Punkten:

- Anzeigen der Liste der vorrätigen Ausrüstungselemente
- Überführen von Ausrüstungselementen ins Lager
- Entnehmen von Ausrüstungselementen aus dem Lager

Anzeigen der Liste der vorrätigen Ausrüstungselemente




Die Registerkarte **Ausrüstung** im Detailfenster des Lagers zeigt die Liste aller vorrätigen Ausrüstungselemente.

Filter

Sie können die Filter verwenden, um die Datensätze anzuzeigen, die Ihre Kriterien erfüllen.

TIPP:

Wenn Sie den Windows-Client verwenden, werden über der Liste der vorrätigen Ausrüstungselemente drei Filter angezeigt:

-  Erster einfacher Filter
-  Zweiter einfacher Filter
-  Dritter einfacher Filter

Für die verschiedenen Filter gilt die SQL-Bedingung "AND".

Lagerhaltige Ausrüstungselemente als Baumstruktur anzeigen

In folgenden Fällen erscheint die Liste der vorrätigen Elemente als Baumstruktur:

- Wenn ein lagerhaltiges Element zugeordnete Elemente enthält, die sich nicht im Lager befinden, werden sie nicht angezeigt.
- Wenn ein lagerhaltiges Element übergeordnete Elemente aufweist, wird die gesamte Struktur der übergeordneten Elemente angezeigt. Die übergeordneten Elemente, die sich nicht im Lager befinden, erscheinen grau unterlegt.

Elemente in das Lager überführen

Bei der Überführung von Elementen in das Lager haben Sie die Wahl zwischen verschiedenen Vorgehensweisen:

Über das Detailfenster der Ausrüstungselemente

In der Registerkarte **Allgemein** des Ausrüstungselementdetails gehen Sie wie folgt vor:

- 1 Wählen Sie im Feld **Zuordnung** (SQL-Name: seAssignment) die Option **Auf Lager**.
- 2 Wählen Sie im Feld **Lager** (SQL-Name: Stock) das gewünschte Lager.

Über das Detailfenster des Lagers

Klicken Sie auf der Registerkarte **Ausrüstung** des Lagerdetails auf  (Windows-Client) oder **Hinzufügen** (Webclient), um Elemente hinzuzufügen.

Über das Detailfenster eines Auftrags

Über die Zeilen mit der Zusammensetzung eines Auftrags, mit denen Ausrüstungselemente erstellt wurden, lassen sich auch vorrätige Elemente generieren. Gehen Sie dazu wie folgt vor:

- 1 Wählen Sie in der Tabelle der Aufträge den geeigneten Auftrag (Verknüpfung **Vermögenslebenszyklus/ Beschaffungszyklus/ Aufträge und Angebote/ Aufträge** im Navigator).
- 2 Prüfen Sie für jede Zeile mit der Auftragszusammensetzung das Feld **Lieferlager** (SQL-Name: Stock) auf der Registerkarte **Beschaffung** im Detailfenster der Zusammensetzungszeile, dass dort auch tatsächlich der Name des Lagers erscheint. Ansonsten müssen Sie das Lager angeben.
- 3 Um Ausrüstungselemente mit ausstehender Lieferung zu erstellen, müssen Sie sicherstellen, dass das Feld **Auft.stat.** den Wert **Bewilligt** oder **Bestellt** aufweist. Klicken Sie auf **Erstellen**. Die Ausrüstungselemente werden in der Tabelle der Ausrüstungselemente erstellt.

Für jedes auf diese Weise erstellte Element in der Tabelle der Ausrüstungselemente gilt Folgendes:

- Das Feld **Zuordnung** auf der Registerkarte **Allgemein** des Elementdetails zeigt den Wert **Ausstehende Lieferung**.
- Das Feld **Lager** zeigt das Lager, das im Feld **Lieferlager** auf der Registerkarte **Beschaffung** der Zusammensetzungszeile des Auftrags für das entsprechende Element gewählt wurde.

Vermögensgegenstände aus dem Lager entnehmen

Bei der Entnahme von Elementen aus dem Lager haben Sie die Wahl zwischen verschiedenen Möglichkeiten:

Über das Detailfenster der Ausrüstungselemente

In der Registerkarte **Allgemein** des Ausrüstungselementdetails gehen Sie wie folgt vor:

- 1 Zeigen Sie die Liste der Ausrüstungselemente im Modus "Liste und Detail" an.
- 2 Markieren Sie das Ausrüstungselement, das aus dem Lager entnommen werden soll.


TIPP:

Wenn Sie den Windows-Client verwenden, können Sie mehrere Ausrüstungselemente auswählen und deren Eigenschaften gleichzeitig ändern.

- 3 Wählen Sie im Feld **Zuordnung** (SQL-Name: seAssignment) die Option **In Betrieb**.

- 4 Wählen Sie den Benutzer bzw. den Verwalter des Elements, sofern es sich um dieselbe Person handelt.
- 5 Ergänzen Sie die Angaben eventuell mit dem Standort, sofern dieser für alle Elemente identisch ist.

Über das Detailfenster des Lagers

- 1 Positionieren Sie den Cursor im Lagerdetail auf der Registerkarte **Ausrüstung**.
- 2 Markieren Sie alle Elemente, die aus dem Lager entnommen werden sollen.
- 3 Klicken Sie rechts neben der Liste auf  (Windows-Client) oder **Löschen** (Webclient).

Daraufhin erscheint im Feld **Zuordnung** des Elements der Wert **In Betrieb**.

Andere Möglichkeit:

- 1 Positionieren Sie den Cursor im Lagerdetail auf der Registerkarte **Ausrüstung**.
- 2 Zeigen Sie für jedes, dem Lager zu entnehmende Element das Detail an.
- 3 Wählen Sie im Detailfenster eines jeden Elements den Wert **In Betrieb** für das Feld **Zuordnung** auf der Registerkarte **Allgemein**.
- 4 Wählen Sie den Benutzer, den Verwalter und den Standort der Ausrüstungselemente.

3 IT-Ausrüstung

Asset Manager ist vor allem für die Verwaltung der IT-Ausrüstung besonders gut geeignet. Für jeden Computer (Computer, Arbeitsstation, Laptop, Server usw.) Ihrer IT-Ausrüstung stehen Ihnen in Asset Manager eine Reihe von IT-spezifischen Feldern und Tabellen zur Verfügung.

Computer

Die Verwaltung als Einzelelement ist für Computer am besten geeignet. Sie ermöglicht Ihnen die Definition technischer Daten in den Computermodellen, die dann von allen anderen Computern der Ausrüstung, die auf demselben Modell basieren, übernommen werden.

Darüber hinaus ist es nur bei der Verwaltung als Einzelelement möglich, dass ein Datensatz gleichzeitig in der Tabelle der Ausrüstungselemente, der Vermögen und der Computer geführt werden kann (► [Überlaufstabellen](#) [Seite 18]).

Arten für Computer erstellen

Um die Art eines Computers zu erstellen, über die anschließend eine Verwaltung einzelner Computer in der Ausrüstung möglich ist, gehen Sie wie folgt vor:

- 1 Zeigen Sie die Arten an (Verknüpfung **Ausrüstungsverwaltung/ Vermögenskfigurationen/ Arten** im Navigator).

- 2 Klicken Sie auf **Neu**.
- 3 Geben Sie den Namen und den Code der erstellten Art ein (Beispiel: Computer und CPU).
- 4 Wählen Sie im Feld **Erstellt** den Wert **Ausrüstungselement**.
- 5 Wählen Sie im Feld **Ebenfalls erstellen** den Wert **IT-Ausrüstung**.
Die Tabelle der IT-Ausrüstung dient insbesondere zur Integration von Softwareverteilungsprogrammen in Asset Manager.
- 6 Wählen Sie **Eindeutiger int. Code** im Feld **Verwaltungsbeschränkung**.
- 7 Wählen Sie die Optionen **Weist Software auf** und **Kann verbunden werden**.
- 8 Klicken Sie auf **Erstellen** (Windows-Client) bzw. **Speichern** (Webclient), um die Erstellung zu bestätigen.

Computermodelle erstellen

Bei der Erstellung von Computermodellen gehen Sie ebenso vor wie bei der Erstellung anderer Modelle (► [Modelle](#) [Seite 29]). Sie müssen lediglich eine rechner-spezifische Art wählen (► [Arten für Computer erstellen](#) [Seite 63]).

Da Sie Ihre Ausrüstung mithilfe der Tabelle der Modelle strukturieren können, empfehlen wir Ihnen das Erstellen allgemeiner Modelle. Beispiel: Sie erstellen das Modell **Computer** und die Untermodelle **Desktopcomputer**, **Laptops** und **Server**. Mit diesen Untermodellen können Sie Computermodelle erstellen, die Sie zum Erstellen von Computern als Vermögensgegenstand in Ihrer Ausrüstung nutzen können.

Computermodell erstellen (Beispiel)

Dieser Abschnitt erklärt die Erstellung eines Computermodells mit den folgenden Eigenschaften:

- Computer vom Typ HP VECTRA VL 800
- Intel® Pentium® 4-Prozessor mit 1,3 GHz
- 128 MB RDRAM (Standard)
- 40 GB-Festplatte
- 3,5 Zoll-Diskettenlaufwerk, 1,44 MB
- DVD-ROM 12x/40x
- HP-Multimediatastatur
- Optische Maus von HP

Um das Modell dieses Computers zu erstellen, gehen Sie wie folgt vor:

- 1 Rufen Sie die Modelle auf (Verknüpfung **Ausrüstungsverwaltung/ Vermögenskonfigurationen/ Modelle** im Navigator).

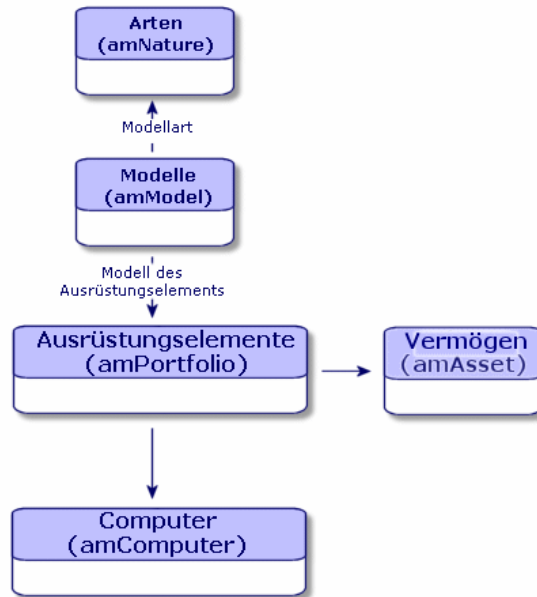
- 2 Klicken Sie auf **Neu**.
- 3 Geben Sie im Feld **Name** den Wert **VECTRA VL 800** ein.
- 4 Geben Sie im Feld **Marke** den Wert **Hewlett-Packard** ein.
- 5 Wählen Sie zum Beispiel im Feld **Untermmodell von** den Wert **Desktopcomputer**.
- 6 Auf der Registerkarte **Allgemein** erfassen oder wählen Sie im Feld **Art** eine Art, die die Erstellung von Computermodellen ermöglicht. (► [Arten für Computer erstellen](#) [Seite 63])
- 7 Auf der Registerkarte **Hardware** geben Sie die Daten für den Computer ein:
 - **Pentium IV** im Feld **Prozessor**
 - **1300** im Feld **CPU-Geschw.** (standardmäßig gilt die Einheit Megahertz)
 - **128** im Feld **Speicher**
 - **40000** im Feld **Plattengröße**
- 8 Klicken Sie auf **Erstellen** (Windows-Client) bzw. **Speichern** (Webclient), um die Erstellung zu bestätigen.
- 9 Erstellen Sie auf die gleiche Weise die Modelle, die den verschiedenen, dem Computer zugeordneten Elementen entsprechen:
 - Diskettenlaufwerk
 - DVD-Laufwerk
 - Tastatur
 - Maus

Das Zuordnen der Modelle untereinander ist nicht möglich. Nach der Erstellung des Computers VECTRA VL 800 können diesem Modell jedoch verschiedene Vermögen zugeordnet werden (► [Einem Vermögen zugeordnete Ausrüstungselemente](#) [Seite 35]).

Computer manuell erstellen

- In Asset Manager sind die Computer in drei verschiedenen Tabellen gespeichert:
- Tabelle der Ausrüstungselemente (amPortfolio)
 - Tabelle der Vermögen und Lose (amAsset)
 - Tabelle der Computer (amComputer)

Das nachstehende Schema verschafft Ihnen einen Überblick über die rechner-spezifischen Tabellen.



Da die Erstellung eines Computers der Erstellung eines Vermögensgegenstands ähnelt, finden Sie weitere Informationen im Abschnitt [Vermögensgegenstände erstellen](#) [Seite 34]. Weitere Informationen zum Zuordnen der Ausrüstungselemente zu einem Computer finden Sie im Abschnitt [Ausrüstungselemente einem Vermögen zuordnen](#) [Seite 36]. Bei den einem Computer zugeordneten Vermögensgegenständen handelt es sich um Peripheriegeräte (Tastatur, Drucker, verschiedene Laufwerke), Software und Verbrauchsgüter.

Computer automatisch erstellen

Die effizienteste und zuverlässigste Methode, den Zustand Ihres Rechnerparks darzustellen, besteht im Einsatz automatischer Inventurprogramme wie HP Discovery and Dependency Mapping Inventory.

 **Anmerkung:**

Selbstverständlich haben Sie die Möglichkeit, andere Inventurprogramme einzusetzen. In diesem Fall müssen Sie die HP Connect-It-Szenarien und die Asset Manager Automated Process Manager-Module an das verwendete Programm anpassen.

Die Inventurprogramme ermitteln die in der Ausrüstung vorhandenen Computer. Die so inventarisierten Computer können anschließend in die Asset Manager-Datenbank übertragen werden.

Umgebung für den Import der mit HP Discovery and Dependency Mapping Inventory angereicherten Inventurdatenbank konfigurieren

- 1 Führen Sie die Computerinventur mithilfe von HP Discovery and Dependency Mapping Inventory durch. Verwenden Sie dazu die in der mit Asset Manager 9.30 gelieferten HP Connect-It-Supporttabelle angegebene Version (abrufbar unter www.hp.com/go/hpsoftwaresupport).
- 2 Installieren Sie die mit Asset Manager 9.30 gelieferte HP Connect-It-Version.
- 3 Starten Sie den HP Connect-It-Szenarieneditor.
- 4 Öffnen Sie das Szenario `edac.scn` (im Unterordner `scenario\ed\ed<HP Discovery and Dependency Mapping Inventory-Versionsnummer>\ed<HP Discovery and Dependency Mapping Inventory-Versionsnummer>ac<Asset Manager-Versionsnummer>` des HP Connect-It-Installationsordners) (Menü **Datei/ Öffnen**).
Beispiel: `C:\Programme\HP\Connect-It <Versionsnummer> <Sprache>\scenario\ed\ed25ac93`.
- 5 Konfigurieren Sie den Connector **Enterprise Discovery** (wählen Sie den Connector im Szenariomodell, Kontextmenü **Configure connector...**).
Wählen Sie auf der Seite **Select a connection type** des Konfigurationsassistenten den Typ Ihres Verbindungsprotokolls aus, und konfigurieren Sie die Seiten mit den zugehörigen Parametern.
- 6 Konfigurieren Sie den Connector **Asset Management** (wählen Sie den Connector im Szenariomodell, Kontextmenü **Configure connector...**).
Füllen Sie die Seite **Define the connection parameters** des Konfigurationsassistenten aus.
- 7 Speichern Sie die Änderungen, und verlassen Sie den HP Connect-It-Szenarieneditor.
- 8 Starten Sie Asset Manager Automated Process Manager.
- 9 Stellen Sie eine Verbindung zur Asset Manager-Datenbank her (Menü **Datei/ Mit Datenbank verbinden**).
- 10 Rufen Sie die Module auf (Menü **Extras/ Module konfigurieren**).

- 11 Wählen Sie das Modul **Datenbank unter Verwendung der Ergebnisse der Enterprise Discovery-Inventur aktualisieren** (EdAc).
- 12 Markieren Sie das Kontrollkästchen **Aktiviert**.
- 13 Bearbeiten Sie das Feld **Benutzerdaten**. Es hat die folgende Form:

```
"$connectit_exedir$/conitsvc.exe" -once -wpplog '$connectit_exedir$/../scenario/ed/ed2ac$version$/edac.scn' -dc:'Asset Management.SERVER'=$cnx$ -dc:'Asset Management.LOGIN'=$login$ -dc:'Asset Management.TEXTPASSWORD'=$pwd$
```

Ersetzen Sie den Wert **2** durch die Nummer der auf Ihrem Rechner installierten HP Discovery and Dependency Mapping Inventory-Version.

- 14 Legen Sie fest, wie oft das Modul **Datenbank unter Verwendung der Ergebnisse der Enterprise Discovery-Inventur aktualisieren** ausgelöst werden soll (Rahmen **Prüfung im Abstand von**).
- 15 Klicken Sie auf **Ändern**, um die Änderungen zu speichern.
- 16 Beenden Sie Asset Manager Automated Process Manager.

Mit HP Discovery and Dependency Mapping Inventory angereicherte Inventurdatenbank importieren

Inventurdatenbank importieren

Der Import der mit HP Discovery and Dependency Mapping Inventory angereicherten Inventurdatenbank wird von Asset Manager Automated Process Manager automatisch ausgelöst, wenn der Server im Hintergrund ausgeführt wird und die entsprechenden Module aktiviert wurden.

Was wird aus der Inventurdatenbank importiert?

Die Inventurdatenbank enthält alle inventarisierten Computer.

Jedem dieser Computer sind Komponenten (Bildschirme, Drucker usw.) und identifizierte Softwareanwendungen zugeordnet.

Ergebnis des Imports in die Asset Manager-Datenbank

Für jeden Computer, jede seiner Komponenten und jede auf dem Computer identifizierte Softwareanwendung wird ein Ausrüstungselement erstellt.

Computer der HP Discovery and Dependency Mapping Inventory-Datenbank von Asset Manager aus anzeigen

Durch Klicken auf die URL-Adresse eines Computers im Computerdetail ist es möglich, das Detail des entsprechenden Computers in der HP Discovery and Dependency Mapping Inventory-Datenbank anzuzeigen.

Vorbereitende Aufgaben

Machen Sie die HP Discovery and Dependency Mapping Inventory-Datenbank über einen Webbrowser zugänglich

Die HP Discovery and Dependency Mapping Inventory-Datenbank soll über Internet Explorer für die Rechner der Benutzer, die das Computerdetail in der HP Discovery and Dependency Mapping Inventory-Datenbank anzeigen möchten, zugänglich sein.

Importieren Sie die Geschäftsdaten **Ausrüstung - Geschäftsdaten** in Ihre Datenbank

Die reibungslose Integration ist nur gewährleistet, wenn die Geschäftsdaten **Ausrüstung - Geschäftsdaten** importiert werden.

Geschäftsdaten beim Anlegen von Datenbanken importieren

Folgen Sie den Anweisungen im Handbuch **Verwaltung**, Kapitel **Anlegen, Ändern und Löschen von Asset Manager-Datenbanken/ Datenbankstruktur mit Asset Manager Application Designer erstellen**.

Wählen Sie auf der Seite **Zu importierende Daten** die Option **Ausrüstung - Geschäftsdaten**:

Geschäftsdaten in eine vorhandene Datenbank importieren

Gehen Sie wie folgt vor:

- 1 Führen Sie Asset Manager Application Designer aus.
- 2 Wählen Sie das Menüelement **Datei/ Öffnen**.
- 3 Wählen Sie die Option **Datenbankbeschreibungsdatei öffnen - neue Datenbank anlegen**.
- 4 Wählen Sie die Datei `gbbase.xml` im Unterordner `config` des Asset Manager-Installationsordners.
- 5 Starten Sie den Assistenten zum Anlegen einer Datenbank (Menü **Aktionen/ Datenbank anlegen**).
- 6 Geben Sie auf den Seiten des Assistenten die erforderlichen Informationen ein (steuern Sie die Seiten des Assistenten mithilfe der Schaltflächen **Weiter** und **Zurück** an).

Seite **SQL-Skript generieren/ Datenbank anlegen**:

Felder	Wert
Datenbank	Wählen Sie die Verbindung mit der Datenbank, in die Sie die Geschäftsdaten importieren wollen.
Erstellung	Importieren Sie Geschäftsdaten.

Felder	Wert
Erweiterte Erstellungsoptionen verwenden	Diese Option nicht wählen.

Seite **Erstellungsparameter:**

Felder	Wert
Kennwort	Geben Sie das Kennwort des Administrators ein. Anmerkung: Der Asset Manager-Datenbankadministrator ist der Datensatz in der Tabelle Abteilungen und Personen (amEmplDept), für den im Feld Name (Name) der Wert Admin erscheint. Das Login für die Verbindung mit der Datenbank wird im Feld Benutzername (UserLogin) gespeichert. Der Name für den Administrator lautet Admin . Das Kennwort ist im Feld Kennwort (LoginPassword) gespeichert.

Seite **Zu importierende Daten:**

Felder	Wert
Verfügbare Daten	Wählen Sie die Option Ausrüstung - Geschäftsdaten
Import bei Fehlern unterbrechen	Wählen Sie diese Option, wenn der Import beim Auftreten eines Fehlers unterbrochen werden soll.
Protokolldatei	Vollständiger Name der Datei, in der alle während des Imports durchgeführten Operationen sowie sämtliche Fehler und Hinweise gespeichert werden sollen.

- 7 Klicken Sie auf **Fertig stellen**, um die mit dem Assistenten definierten Optionen auszuführen.

URL-Adresse des HP Discovery and Dependency Mapping Inventory-Webclients deklarieren

- 1 Starten Sie den Windows- oder Webclient von Asset Manager.
- 2 Starten Sie den Assistenten **URL-Adresse des Anwendungsservers bearbeiten...** (BstBackEndOpt) (Verknüpfung **Verwaltung/ URL-Adresse des Anwendungsservers bearbeiten...** im Navigator).
- 3 Füllen Sie den Assistenten wie folgt aus:

Feld	Wert
Seite Eigenschaften der Anwendungsserver hinzufügen und/oder ändern	
Bezeichnung des hinzuzuf. Anwendungsservers	Wenn die Liste im unteren Seitenteil keine Zeile enthält, die in der Spalte Anwendung den Wert ED aufweist, geben Sie den Wert ED in dieses Feld ein, und klicken Sie anschließend auf die Schaltfläche Anwendungsserver hinzufügen .
Liste der Anwendungen, Zeile, die in der Spalte Anwendung den Wert ED aufweist, Spalte URL-Adresse des Servers	http oder https://<HP Discovery and Dependency Mapping Inventory-Servername>:<HP Discovery and Dependency Mapping Inventory-Port>
Seite Zusammenfassung	
Prüfen Sie den Seiteninhalt, und klicken Sie auf Fertig stellen .	
Wenn Sie den Windows-Client verwenden, klicken Sie auf der Seite Verlauf auf OK .	

 **Anmerkung:**

Wenn Sie den Windows-Client verwenden, müssen Sie erneut eine Verbindung mit der Datenbank erstellen, um die Änderung zu prüfen.

Computer in der Asset Manager-Datenbank erstellen

- 1 Starten Sie den Windows- oder Webclient von Asset Manager.
- 2 Zeigen Sie die Computer an (Verknüpfung **Ausrüstungsverwaltung/ Vermögenskonfigurationen/ IT-Ausrüstungen/ IT-Ausrüstungen**).
- 3 Klicken Sie auf **Neu**.
- 4 Füllen Sie das Computerdetail aus, insbesondere die folgenden Felder und Verknüpfungen:

Bezeichnung von Feld/ Verknüpfung	SQL-Name von Feld/ Verknüpfung	Wert
Registerkarte Netzwerk		

Bezeichnung von Feld/ Verknüpfung	SQL-Name von Feld/ Verknüpfung	Wert
Physische Adresse	PhysicalAddress	<p>Kennung des Computers in der HP Discovery and Dependency Mapping Inventory-Datenbank.</p> <p>Diese Kennung weist die Form AB-CD-EF-GH-IJ-KL auf.</p> <p>Die Kennung ist zum Auffinden des Computers in der HP Discovery and Dependency Mapping Inventory-Datenbank unerlässlich.</p>

Computer der HP Discovery and Dependency Mapping Inventory-Datenbank über Asset Manager anzeigen

- 1 Starten Sie den Windows- oder Webclient von Asset Manager.
- 2 Zeigen Sie die Computer an (Verknüpfung **Ausrüstungsverwaltung/ Vermögenskonfigurationen/ IT-Ausrüstungen/ IT-Ausrüstungen** im Navigator).
- 3 Wählen Sie den anzuzeigenden Computer in der HP Discovery and Dependency Mapping Inventory-Datenbank.
- 4 Zeigen Sie die Registerkarte **Hardware** an.
- 5 Klicken Sie auf die Verknüpfung **Detail in Enterprise Discovery anzeigen**, um die Seite anzuzeigen, die der der Verknüpfung zugeordneten URL-Adresse entspricht.

TIPP:

Wenn Sie den Windows-Client verwenden, wird der Standard-Webbrowser gestartet und zeigt die Seite an, die der der Verknüpfung **Detail in Enterprise Discovery anzeigen** zugeordneten URL-Adresse entspricht.

Wie funktioniert das?

Asset Manager generiert anhand des berechneten Felds **Enterprise Discovery** (sysCoreWebED) den HTML-Anker **<A>** mit dem Attribut **HREF**, das die Bezeichnung **Detail in Enterprise Discovery anzeigen** aufweist. Es zeigt auf die durch Verkettung folgender Elemente erzeugte URL-Adresse:

- Textfolgen
- die vom Assistenten **URL-Adresse des Anwendungsservers bearbeiten...** (BstBackEndOpt) definierte URL-Adresse des HP Discovery and Dependency Mapping Inventory-Servers
- das Feld **Physische Adresse** (PhysicalAddress) des Computers

Durch Klicken auf die Verknüpfung **Detail in Enterprise Discovery anzeigen** wird die URL-Adresse von Asset Manager verarbeitet.

Für den Computer in der HP Service Manager-Datenbank gemeldete Vorfälle, Änderungen und Probleme anzeigen

Es ist möglich, die Liste der für einen Computer in der HP Service Manager-Datenbank gemeldeten Vorfälle, Änderungen und Probleme vom Computerdetail aus anzuzeigen.

Vorbereitende Aufgaben

Machen Sie die HP Service Manager-Datenbank über Internet Explorer zugänglich
Die HP Service Manager-Datenbank soll über Internet Explorer für die Rechner der Benutzer, die das Computerdetail in der HP Service Manager-Datenbank anzeigen möchten, zugänglich sein.

Importieren Sie die Geschäftsdaten **Ausrüstung - Geschäftsdaten** in Ihre Datenbank

Die reibungslose Integration ist nur gewährleistet, wenn die Geschäftsdaten **Ausrüstung - Geschäftsdaten** importiert werden.

► Importieren Sie die Geschäftsdaten **Ausrüstung - Geschäftsdaten** in Ihre Datenbank [Seite 69]

URL-Adresse des HP Service Manager-Webclients deklarieren

- 1 Starten Sie den Windows- oder Webclient von Asset Manager.
- 2 Starten Sie den Assistenten **URL-Adresse des Anwendungsservers bearbeiten...** (BstBackEndOpt) (Verknüpfung **Verwaltung/ URL-Adresse des Anwendungsservers bearbeiten...** im Navigator).
- 3 Füllen Sie den Assistenten wie folgt aus:

Feld	Wert
Seite Eigenschaften der Anwendungsserver hinzufügen und/oder ändern	
Bezeichnung des hinzuzuf. Anwendungsservers	Wenn die Liste im unteren Seitenteil keine Zeile enthält, die in der Spalte Anwendung HP Service Manager den Wert HP Service Manager aufweist, geben Sie den Wert HP Service Manager in dieses Feld ein, und klicken Sie anschließend auf die Schaltfläche Anwendungsserver hinzufügen .

Feld	Wert
Liste der Anwendungen, Zeile, die in der Spalte Anwendung den Wert HP Service Manager aufweist, Spalte URL-Adresse des Servers	http oder https://<HP Service Manager-Servername>:<HP Service Manager-Port>
Seite Zusammenfassung	
Prüfen Sie den Seiteninhalt, und klicken Sie auf Fertig stellen .	
Wenn Sie den Windows-Client verwenden, klicken Sie auf der Seite Verlauf auf OK .	



Anmerkung:

Wenn Sie den Windows-Client verwenden, müssen Sie erneut eine Verbindung mit der Datenbank erstellen, um die Änderung zu prüfen.

Computer in der Asset Manager- und der HP Service Manager-Datenbank erstellen

Damit die in der Asset Manager-Datenbank gewählten Computer in der HP Service Manager-Datenbank ermittelt werden können, müssen sie auf die gleiche Art und Weise anhand der folgenden Felder gekennzeichnet sein:

	Tabelle	Feld
Asset Manager	Computer (amComputer)	Name (Name)
HP Service Manager	Computer	logical.name

Die Abstimmung zwischen der Asset Manager- und der HP Service Manager-Datenbank kann mithilfe von HP Connect-It-Szenarien für die Integration von Asset Manager und HP Service Manager oder von einem Inventurprogramm und Asset Manager bzw. HP Service Manager automatisiert werden.

Für den Computer in der HP Service Manager-Datenbank gemeldete Vorfälle, Änderungen und Probleme anzeigen

Windows-Client

- 1 Starten Sie den Windows-Client.
- 2 Zeigen Sie die Computer an (Verknüpfung **Ausrüstungsverwaltung/ Vermögenskonfigurationen/ IT-Ausrüstungen/ IT-Ausrüstungen** im Navigator).
- 3 Zeigen Sie das Computerdetail an.
- 4 Führen Sie eine der folgenden Aufgaben aus:

Ziel	Auszuführende Aktion
Vorfälle in HP Service Manager anzeigen	Führen Sie eine der folgenden Aufgaben aus: <ul style="list-style-type: none"> ■ Klicken Sie auf die Schaltfläche HP Service Manager. ■ Wählen Sie im Kontextmenü Aktionen den Eintrag Vorfälle in HP Service Manager anzeigen.
Änderungen in HP Service Manager anzeigen	Wählen Sie im Kontextmenü Aktionen den Eintrag Änderungen in HP Service Manager anzeigen .
Probleme in HP Service Manager anzeigen	Wählen Sie im Kontextmenü Aktionen den Eintrag Probleme in HP Service Manager anzeigen .

Webclient

- 1 Starten Sie den Webclient.
- 2 Zeigen Sie die Liste der Computer an (Verknüpfung **Ausrüstungsverwaltung/ Vermögenskonfigurationen/ IT-Ausrüstungen/ IT-Ausrüstungen** im Navigator).
- 3 Wählen Sie den Computer in der Liste aus (Kontrollkästchen in der linken Spalte).
- 4 Führen Sie eine der folgenden Aufgaben aus:

Ziel	Wählen Sie in der Liste Kontextaktionen den folgenden Wert
Vorfälle in HP Service Manager anzeigen	Vorfälle in HP Service Manager anzeigen
Änderungen in HP Service Manager anzeigen	Änderungen in HP Service Manager anzeigen
Probleme in HP Service Manager anzeigen	Probleme in HP Service Manager anzeigen

Wie funktioniert das?

Um die entsprechende URL-Adresse zu generieren, verwendet Asset Manager die folgenden berechneten Felder (Verknüpfung **Verwaltung/ System/ Berechnete Felder** im Navigator):

- Änderungen in HP Service Manager (sysCoreWebSCChanges)
- Probleme in HP Service Manager (sysCoreWebSCProblems)
- Vorfälle in HP Service Manager (sysCoreWebSCTickets)

Um die entsprechende Seite des HP Service Manager-Webclients zu öffnen, greift Asset Manager auf folgende Aktionen zurück (Verknüpfung **Verwaltung/ Aktionen** im Navigator):

- Änderungen in HP Service Manager anzeigen (BstSCChanges)

- Probleme in HP Service Manager anzeigen (BstSCProblems)
 - Vorfälle in HP Service Manager anzeigen (BstSCTickets)
 - Vorfälle in HP Service Manager anzeigen (BstHP Service ManagerTickets)
- Diese Aktionen greifen auf berechnete Felder zurück, um die URL der anzuzeigenden HP Service Manager-Seite zu generieren.

IT-Konfigurationen

Zu einer IT-Konfigurationen gehören die Zentraleinheit, die Standardperipheriegeräte sowie Standardsoftware. Alles zusammengenommen entspricht den bei den meisten Anbietern üblichen Paketen.

Je nach Bedarf können Sie jede IT-Konfiguration als separaten Vermögensgegenstand oder jedes Element der Konfiguration als separaten, den anderen zugeordneten Vermögensgegenstand verwalten.

Eine IT-Konfiguration als separaten Vermögensgegenstand erstellen

Um eine IT-Konfiguration als separaten Vermögensgegenstand verwalten zu können, müssen Sie ein Modell erstellen, das dieser Konfiguration entspricht. Nach der Erstellung der auf dem Modell basierenden Konfigurationen können Sie ihnen weitere Ausrüstungselemente zuordnen, die in der Standardkonfiguration nicht enthalten sind: Verbrauchsgüter, neue Software, neue Peripheriegeräte.

Vorteile

Durch die Verwaltung einer IT-Konfiguration als separaten Vermögensgegenstand lässt sich die Anzahl der Speichervorgänge reduzieren. Da für diese IT-Konfiguration nur ein einziger Datensatz in der Tabelle der Vermögen und Lose vorliegt, sinken auch die Kosten, die mit seiner buchhalterischen Protokollierung verbunden sind: Abschreibung und einzelner Beschaffungspreis, vereinfachte Buchhaltung usw. Die Protokollierung einer größeren Änderung, wie z. B. das Löschen oder Aktualisieren eines Konfigurationselements, kann dagegen nur unter Verwendung einer komplexen Anpassungsprozedur durchgeführt werden.

Elemente einer IT-Konfiguration als zugeordnete Vermögensgegenstände verwalten

Um die Elemente einer IT-Konfiguration als zugeordnete Vermögensgegenstände zu verwalten, gehen Sie wie folgt vor:

- 1 Erstellen Sie die entsprechenden Datensätze in Ihrer Ausrüstung (► [Vermögensgegenstände erstellen](#) [Seite 34])
- 2 Wählen Sie das Hauptelement der IT-Konfiguration, beispielsweise die Zentraleinheit.
- 3 Ordnen Sie die anderen Elemente dem Hauptelement der Konfiguration zu (► [Einem Vermögen zugeordnete Ausrüstungselemente](#) [Seite 35])

Vorteile

Die Verwaltung einer IT-Konfiguration als zugeordnete Elemente ermöglicht eine besonders präzise Protokollierung eines jeden Elements. So muss beim Austausch einer Tastatur beispielsweise die Verknüpfung zur gebrauchten Tastatur gelöscht und die Verknüpfung zu einer neuen Tastatur erstellt werden.

Verbindungen zwischen Computern

In Asset Manager können Sie die Verbindungen beschreiben, die zwischen Computern bestehen.

Mit dem in Asset Manager verwendeten Verbindungsmodell wird eine allgemeine Verbindung zwischen zwei Computern, A und B, beschrieben. Sie können dieses Modell an Ihre Umgebung anpassen und auf diese Weise sämtliche Verbindungstypen, insbesondere Verbindungen vom Typ Client/Server beschreiben. Das Konzept von Verbindungen wird auf den folgenden Bildschirmen von Asset Manager verwendet:

- In der Registerkarte **Ports** der Detailfenster für Modelle (amModel) bzw. Vermögen und Lose (amAsset).
- In der Liste der Verbindungstypen (amCnxType).

Voraussetzungen

Die Verbindungen werden in der Registerkarte **Ports** des Vermögensdetails beschrieben. Diese Registerkarte wird jedoch nur angezeigt, wenn die Option **Kann verbunden werden** in der Art des Vermögensmodells ausgewählt wurde. (► [Kriterien für das Verhalten in einer Art](#) [Seite 25] und [Arten](#) [Seite 27]).

Anmerkung:

Ein Computer kann eine unbegrenzte Anzahl von Ports aufweisen, wobei jeder Port durch eine Nummer eindeutig identifiziert ist. Ein Port kann jedoch nur für jeweils eine Verbindung verwendet werden.

Ports

Die Verbindung zwischen zwei Computern erfolgt über Ports. Eine Verbindung wird aktiviert, wenn ein Port des Computers A und ein Port des Computers B miteinander verbunden werden. Diese Verbindung beruht auf Gegenseitigkeit: sie erscheint in der Registerkarte **Ports** des Detailfensters eines jeden Computers, der von der Verbindung betroffen ist. Ein Verbindungsport kann folgenden Status aufweisen:

- Belegt (also mit dem Port eines anderen Computers oder mit einem anderen Port desselben Computers verbunden). In diesem Fall sieht die Beschreibung der Verbindung aus wie folgt:

```
<Computer> <Portnummer> - <Portnummer> <Computer>
```

Die Verbindung zwischen den Computern A und B müsste dann wie folgt beschrieben werden:

- Im Detailfenster des Computers A

```
<Computer A> <Portnummer von Computer A> - <Portnummer von Computer B> <Computer B>
```

- Im Detailfenster des Computers B

```
<Computer B> <Portnummer von Computer B> - <Portnummer von Computer A> <Computer A>
```

- Frei (verfügbare Verbindung). In diesem Fall sieht die Beschreibung der Verbindung aus wie folgt:

```
<Computer> <Portnummer> -
```

Erstellung der Verbindung

Im folgenden Abschnitt beschreiben wir die Vorgehensweise bei der Erstellung einer Verbindung zwischen zwei Computern: einem Server und einem Client. Anhand eines Beispiels, bei dem die nachstehenden Schritte zu unterscheiden sind:

- 1 Erstellung eines Verbindungstyps
- 2 Erstellung der zu verbindenden Computer
- 3 Deklaration der Verbindung
- 4 Zusätzliche Informationen zu der Verbindung

Erstellung eines Verbindungstyps

Bei der Erstellung einer Verbindungsart lassen sich zwei verschiedene Porttypen zueinander in Beziehung setzen. Die Identifizierung der Ports läuft über die nachstehenden Felder:

- **Typ** (SQL-Name: Type) verweist auf den Ausgangsprot.

- **Zieltyp** (SQL-Name: TargetType) verweist auf den Zielport, der dem Ausgangsport zugewiesen ist.

Diese Beziehung ist nur in einer Richtung möglich. In einer Verbindung führt die Auswahl des Typs für den Ausgangsport zwangsläufig zur Auswahl des Typs für den Zielport, mit dem die Verbindung hergestellt wird. Andererseits muss bei der Auswahl des Typs für den Zielport nicht zwangsläufig der Typ für den Ausgangsport für den Computer, mit dem er verbunden ist, ausgewählt werden. Daraus ergibt sich bei der Erstellung eines gegenseitigen Verbindungsmodells, dass Sie unbedingt zwei symmetrische Verbindungstypen erstellen müssen. Ein Beispiel dafür ist die Client/Server-Verbindung:

- Verbindung vom Typ "Client" zum Typ "Server"
- Verbindung vom Typ "Server" zum Typ "Client"

Im Folgenden erstellen wir ein Modell für eine gegenseitige Client/Server-Verbindung. Die Auswahl dieses Modells zur Erstellung einer Verbindung zwischen den Rechnern A und B führt zum Auslösen der folgenden Automatismen:

- Wenn es sich bei dem Porttyp des Vermögensgegenstands A um den Client handelt, dann wird der Typ des Ports, über den er mit dem Vermögensgegenstand B verbunden ist, automatisch als Server definiert.
- Handelt es sich bei dem Porttyp des Gegenstands A um den Server, dann wird der Typ des Ports, über den er mit dem Vermögensgegenstand B verbunden ist, automatisch als Client definiert.



Anmerkung:

Diese Automatismen sind nur bei der direkten Erstellung einer Verbindung aktiv.

Bildschirm mit den Verbindungstypen öffnen

Zeigen Sie die Verbindungstypen an (Verknüpfung **Verwaltung/Verbindungstypen** im Navigator).

Verbindungen der Art Client/ Server erstellen

Beachten Sie beim Erstellen einer Verbindung der Art Client/ Server folgende Schritte:

- 1 Klicken Sie auf **Neu**.
- 2 Geben Sie im Feld **Typ** den Wert **Client** ein.
- 3 Geben Sie im Feld **Zieltyp** den Wert **Server** ein.
- 4 Geben Sie im Feld **Beschreibung** (SQL-Name: memDescription) eventuell eine zusätzliche Beschreibung ein.
- 5 Klicken Sie auf **Erstellen** (Windows-Client) bzw. **Speichern** (Webclient), um die Erstellung zu bestätigen.

Verbindungen vom Typ Server/ Client erstellen

Beachten Sie beim Erstellen einer Verbindung der Art Server/ Client folgende Schritte:

- 1 Klicken Sie auf **Neu**.
- 2 Geben Sie im Feld **Typ** den Wert **Server** ein.
- 3 Geben Sie im Feld **Zieltyp** den Wert **Client** ein.
- 4 Geben Sie im Feld **Beschreibung** (SQL-Name: memDescription) eventuell eine zusätzliche Beschreibung ein.
- 5 Klicken Sie auf **Erstellen** (Windows-Client) bzw. **Speichern** (Webclient), um die Erstellung zu bestätigen.

Erstellung der zu verbindenden Computer

1. Schritt: Zwei Rechnermodelle erstellen

Detaillierte Informationen zur Erstellung eines Server- und Clientmodells finden Sie im Abschnitt [Computermodell erstellen \(Beispiel\)](#) [Seite 64].

Bei der Erstellung von Rechnermodellen geben Sie die erforderlichen Werte in den Feldern der Registerkarte **Ports** ein. Die Rechner, die anhand dieser beiden Modelle erstellt werden, übernehmen die in dieser Registerkarte eingegebenen Merkmale.

Der folgenden Tabelle können Sie Beispiele für die Erstellung eines Server- und eines Clientmodells entnehmen.

Server	Client
<ul style="list-style-type: none">■ Sun Fire 15K■ UltraSparc III 64-bit 900 MHz	<ul style="list-style-type: none">■ Computer vom Typ HP VECTRA VL 800■ Intel® Pentium® 4-Prozessor mit 1,3 GHz■ 128 MB RDRAM (Standard)■ 40 GB-Festplatte

Im Anschluss an die Erstellung der beiden Rechnermodelle erstellen Sie die beiden Rechner in der Tabelle der Vermögen und Lose unter Berücksichtigung des jeweiligen Computers ([► Vermögensgegenstände erstellen](#) [Seite 34]).

2. Schritt: Computer in der Tabelle der Vermögen erstellen

Zeigen Sie die Vermögensgegenstände an (Verknüpfung

Vermögenslebenszyklus/ Infrastrukturverwaltung/ Vermögen im Navigator).

Erstellen Sie zwei Vermögensgegenstände, indem Sie jeweils eines der beiden zuvor erstellten Modelle auswählen. Bestätigen Sie diese Erstellungen, indem Sie auf **Erstellen** (Windows-Client) bzw. **Speichern** (Webclient) klicken.

Deklaration der Verbindung

Vorgehensweise bei der Erstellung einer Verbindung


Bei der Erstellung einer Verbindung zwischen zwei Rechnern haben Sie die Wahl zwischen zwei verschiedenen Vorgehensweisen:

- Sie können zunächst einen Port für jeden der beiden Computer erstellen und die Verbindung anschließend durch die Zuordnung dieser beiden Ports herstellen. Wir empfehlen diese Vorgehensweise.
- Sie können die Verbindung direkt über einen der beiden Computer herstellen.

Im Folgenden finden Sie ein Beispiel für beide Vorgehensweisen.

Ports für jeden Vermögensgegenstand erstellen und zuordnen

Wählen Sie in der Liste der Datensätze der Tabelle der Vermögen und Lose den Computer **Sun Fire 15K**, und klicken Sie auf die Registerkarte **Ports**.
Nachstehend finden Sie die schrittweise Anleitung zum Erstellen eines freien Ports für diesen Computer:

- 1 Klicken Sie auf  (Windows-Client) bzw. **Hinzufügen** (Webclient).
Asset Manager zeigt den Bildschirm zum Erstellen von Verbindungsports für **Sun Fire 15K** an.
- 2 Sie möchten einen freien Port vom Typ "Server" erstellen. Dementsprechend bleiben die Felder **Zielverm.** (SQL-Name: TargetAsset) und **Zielport** (SQL-Name: TargetPort) zur Identifizierung des Vermögens und des Ports dieses Vermögens leer. (Mit diesen Feldern können Sie das Vermögen und den Port für das Vermögen mit dem Sie verbunden sind, identifizieren.)
- 3 Geben Sie im Feld **Porttyp** (SQL-Name: Type) den Wert **Server** ein.
- 4 Klicken Sie auf **Erstellen** (Windows-Client) bzw. **Speichern** (Webclient), um die Erstellung zu bestätigen.
- 5 In der Registerkarte **Ports** erscheint der Port wie folgt:


1

Der gleiche Vorgang wird für den Computer **VECTRA VL 800** wiederholt:

- 1 Wählen Sie das Vermögen **VECTRA VL 800**, und klicken Sie auf die Registerkarte **Ports** im Detailfenster des Vermögensgegenstands.
- 2 Klicken Sie auf  (Windows-Client) bzw. **Hinzufügen** (Webclient).
Asset Manager zeigt den Bildschirm zum Erstellen von Verbindungsports für diesen Vermögensgegenstand an.
- 3 Geben Sie im Feld **Porttyp** den Wert **Client** ein.
- 4 Klicken Sie auf **Erstellen** (Windows-Client) bzw. **Speichern** (Webclient), um die Erstellung zu bestätigen.
- 5 In der Registerkarte **Ports** erscheint der Port wie folgt:


1

Jetzt müssen Sie die beiden Ports nur noch einander zuordnen. Diese Zuordnung kann über einen der beiden Computer erfolgen:

- 1 Wählen Sie den Server **Sun Fire 15K** in der Liste der Vermögen, und klicken Sie auf die Registerkarte **Ports**.
- 2 Zeigen Sie das Detail von Port **1** an:
 - Windows-Client: Wählen Sie den Port **1**, und klicken Sie auf .
 - Webclient: Zeigen Sie das Detail von Port **1** an, und klicken Sie auf **Ändern**.
- 3 Wählen Sie im Feld **Zielverm.** (SQL-Name: TargetAsset) den Client **VECTRA VL 800**.
- 4 Im Feld **Zielport** werden alle freien Ports des Vermögen angezeigt.



Anmerkung:

Wenn Sie den Windows-Client verwenden, können Sie einen Port direkt aus der Portliste auswählen, indem Sie auf  klicken. Bei der Auswahl eines Ports in dieser Liste ruft Asset Manager automatisch den entsprechenden Wert in das Feld **Zielverm.** (SQL-Name: TargetAsset).

- 5 Klicken Sie auf **Ändern** (Windows-Client) bzw. **Speichern** (Webclient).
- 6 Im Detailfenster des Rechners **Sun Fire 15K** erscheint die Verbindung wie folgt:

1 - 1 (<Interner Code des Zielvermögens>)

Im Detailfenster des Vermögen **VECTRA VL 800** wird die entsprechende Gegenverbindung erstellt:


1 - 1 (<Interner Code des Zielvermögens>)

- 7 Die Verbindung ist bestätigt.


Verbindung direkt erstellen



Anmerkung:

Um diese Verbindung unter Beibehaltung der zuvor erstellten Computer herzustellen, müssen Sie die Einträge in der Registerkarte **Ports** für beide Computer löschen. Wählen Sie sie dazu aus, und klicken Sie auf  (Windows-Client) oder **Löschen** (Webclient).


Wählen Sie **Sun Fire 15K** in der Tabelle der Vermögen und Lose, und klicken Sie auf die Registerkarte **Ports** im Detailfenster des Vermögensgegenstands. Im Folgenden finden Sie die schrittweise Anleitung für die Herstellung einer Verbindung zum Vermögensgegenstand **Sun Fire 15K**:

- 1 Klicken Sie auf  (Windows-Client) bzw. **Hinzufügen** (Webclient). Asset Manager zeigt den Bildschirm zum Erstellen von Verbindungsports für den Computer **Sun Fire 15K** an.
- 2 Für das Feld **Zielverm.** (SQL-Name: TargetAsset) wird der Wert auf **VECTRA VL 800** gesetzt.
- 3 Wählen Sie als **Porttyp** den Wert **Server**.
- 4 Klicken Sie auf **Hinzufügen**.

Asset Manager erstellt automatisch:

- einen Port vom Typ **Server** auf dem Computer **Sun Fire 15K**.
- einen Port vom Typ Client auf dem Computer **VECTRA VL 800**.
- eine Verbindung zwischen diesen beiden Ports.

Zusätzliche Informationen zu einer Verbindung

Asset Manager ermöglicht Ihnen die Eingabe zusätzlicher Informationen bzgl. der Verbindung über das entsprechende Detailfenster. Klicken Sie im Detailfenster des Vermögensgegenstands auf die Registerkarte **Ports**, wählen Sie eine bestehende Verbindung, und klicken Sie auf  (Windows-Client) oder **Ändern** (Webclient). Asset Manager zeigt das Detailfenster der Verbindung an. Geben Sie im Feld **Verbindung** (SQL-Name: Connection) eventuell zusätzliche Informationen ein.

Anmerkung:

Für die Felder in diesem Fenster wurden keine Automatismen definiert. Das gilt insbesondere für die Aufwandszeilen, die nicht für den im Zusammenhang mit einer Verbindung entstehenden Aufwand generiert werden.

Verbindungen verwalten

Im nächsten Abschnitt wird die Verwaltung von Verbindungen näher erläutert. Auf den folgenden Seiten finden Sie Informationen zu den nachstehenden Punkten:

- Anzahl der Verbindungen anzeigen
- Verbindung zwischen zwei Vermögensgegenständen löschen
- Auswirkungen des Löschens eines verbundenen Vermögensgegenstands
- Auswirkungen der Änderung der Zuordnung eines Verbindungsports

Anzahl der Verbindungen anzeigen

Die Informationen der Registerkarte **Ports** des Vermögensdetails entsprechen einer Standardprotokollierung der Verbindungen mit dem jeweiligen Vermögensgegenstand. In den Feldern **Max. Anzahl** und **Verb.-Anzahl**


(SQL-Namen: sMaxCnxCount und sCnxCount) wird die Anzahl der möglichen und die Anzahl der tatsächlichen Verbindungen eines Vermögensgegenstands aufgeführt. Asset Manager aktualisiert den Wert im Feld **Verb.-Anzahl** (SQL-Name: sCnxCount), sobald eine Verbindung hinzugefügt bzw. gelöscht wird.

 **Anmerkung:**


Max. Anzahl dient lediglich Informationszwecken und löst keinerlei Automatismen aus. Insbesondere werden Sie von Asset Manager nicht an der Erstellung einer zusätzlichen Verbindung gehindert, wenn die Anzahl der tatsächlichen Verbindungen die Anzahl der möglichen Verbindungen übersteigt.

Verbindung zwischen zwei Vermögensgegenständen löschen

Im Folgenden finden Sie eine schrittweise Anleitung zum Löschen einer Verbindung:

- 1 Positionieren Sie den Cursor im Detailfenster eines der beiden Vermögensgegenstände.
- 2 Klicken Sie auf die Registerkarte **Ports**, und wählen Sie die Verbindung, die Sie löschen möchten.
- 3 Klicken Sie auf  (Windows-Client) bzw. **Ändern** (Webclient). Asset Manager zeigt das Detailfenster der Verbindung an.
- 4 Durch das Löschen des Felds **Zielverm.** (SQL-Name: TargetAsset) oder **Zielport** (SQL-Name: TargetAsset und TargetPort) und Klicken auf **Ändern** (Windows-Client) oder **Speichern** (Webclient) löscht Asset Manager die Verbindung zwischen den beiden Vermögensgegenständen. Daraus ergibt sich Folgendes:
 - Die zusätzlichen Informationen zur Verbindungsprotokollierung (abrufbar über das Feld **Verbindung** (SQL-Name: Connection)) werden gelöscht.
 - Die Ports, die zur Verbindung verwendet wurden, sind wieder frei.

 **Anmerkung:**

Klicken Sie nur dann auf der Registerkarte **Ports** im Detailfenster eines der verbundenen Vermögensgegenstände auf die Schaltfläche  (Webclient) oder **Löschen** (Webclient), wenn Sie bei diesem Vorgang gleichzeitig die für die Verbindung verwendeten Ports löschen möchten.

Auswirkungen des Löschens eines verbundenen Vermögensgegenstands

Beim Löschen eines verbundenen Vermögensgegenstands führt Asset Manager folgende Operationen durch: Darunter:

- Löschen aller Verbindungen, die dem Vermögensgegenstand zugeordnet sind.
- Löschen aller Ports des Vermögensgegenstands.
- Freigeben des Ports für alle Vermögensgegenstände, die mit dem gelöschten Vermögensgegenstand verbunden sind.

Auswirkungen der Änderung der Zuordnung eines Verbindungsports

Sie können die Zuordnung eines Verbindungsports wie folgt ändern:

- Vollständiges Freigeben des Ports. Damit ist der Port für eine neue Verbindung verfügbar.
- Verbindung zu einem anderen als dem ursprünglichen Port erstellen. Der Zielport, zu dem die Verbindung bestand, wird damit freigegeben und ist für eine neue Verbindung verfügbar.

Mobile Geräte

Zu den mobilen Geräten zählen Kommunikationsausrüstungen und deren Zubehör, beispielsweise Mobiltelefone, PDAs (Personal Digital Assistant) usw.

Mobile Geräte werden wie Computer in Form von Ausrüstungselementen repräsentiert. Sie gehören zur Tabelle der Computer, werden aber mithilfe von bestimmten spezifischen Feldern beschrieben.

Sie können die mobilen Geräte über die Verknüpfung

Ausrüstungsverwaltung/ Vermögenskonfigurationen/ IT-Ausrüstungen/ Mobile Geräte im Navigator aufrufen.

Ein mobiles Gerät kann mit einem Diensteanbieter (beispielsweise einem Telefoniebetreiber) verknüpft werden.

Mobile Geräte können auf verschiedene Arten und Weisen verwaltet werden:

- [Mobile Geräte manuell erstellen](#) [Seite 85]
- [Mobile Geräte automatisch erstellen](#) [Seite 90]

Mobile Geräte manuell erstellen

Arten erstellen

So erstellen Sie Arten für mobile Geräte, falls diese noch nicht vorhanden sind:

- 1 Zeigen Sie die Arten an (Verknüpfung **Ausrüstungsverwaltung/ Vermögenskonfigurationen/ Arten** im Navigator).
- 2 Fügen Sie eine Art hinzu.

Geben Sie in den folgenden Feldern und Verknüpfungen die erforderlichen Werte ein:

Name	SQL-Name	Wert
Registerkarte Allgemein		
Erstellung	seBasis	Ausrüstungselement
Ebenfalls erstellen	OverflowTbl	Computer (amComputer)
Ausrüstungstyp (seComputerType)	seComputerType	Mobiles Gerät

Durch die Zuordnung einer Art dieses Typs zu einem Ausrüstungselement (über das zugehörige Modell) werden das Verhalten sowie die Anzeige der für mobile Geräte spezifischen Informationen auf bestimmten Bildschirmen bestimmt.

Allgemeine Informationen zum Erstellen von Arten finden Sie im Absatz [Arten](#) [Seite 27].

Sie haben auch die Möglichkeit, die in den Geschäftsdaten **Ausrüstung - Geschäftsdaten** enthaltene Art zu verwenden, anstatt manuell eine Art zu erstellen. Dazu müssen Sie die Geschäftsdaten in Ihre Datenbank importieren.

Hier erfahren Sie Näheres zum Import der Geschäftsdaten **Ausrüstung - Geschäftsdaten**: [Importieren Sie die Geschäftsdaten Ausrüstung - Geschäftsdaten in Ihre Datenbank](#) [Seite 69].

Nach dem Import dieser Geschäftsdaten können Sie mit der Art **Mobiles Gerät** arbeiten.

Modelle für mobile Geräte erstellen

Erstellen Sie die Modelle, die für die Erstellung der Ausrüstungselemente, die die tatsächlich in der Ausrüstung vorhandenen mobilen Geräte repräsentieren, erforderlich sind.

Allgemeine Informationen zum Erstellen von Modellen finden Sie im Absatz [Modelle](#) [Seite 29].

Bei der Erstellung von Modellen für mobile Geräte gehen Sie ebenso vor wie bei der Erstellung anderer Modelle ([Modelle](#) [Seite 29]). Sie müssen sie lediglich mit einer Art für mobile Geräte verknüpfen ([Arten erstellen](#) [Seite 85]).

Es ist empfehlenswert, zunächst einige Modelle zu Zwecken der Klassifizierung zu erstellen. Erstellen Sie anschließend ein Modell für jedes tatsächlich in der Ausrüstung vorhandene Modell für mobile Geräte, und ordnen Sie dieses dann einem Klassifizierungsmodell zu.

Hierarchiebeispiele für Klassifizierungsmodelle:

- ◆ Mobiles Gerät
 - PDA

- Mobiltelefon

Sie haben auch die Möglichkeit, die in den Geschäftsdaten **Ausrüstung - Geschäftsdaten** enthaltenen Modelle verwenden, anstatt diese manuell zu erstellen. Dazu müssen Sie die Geschäftsdaten in Ihre Datenbank importieren. Hier erfahren Sie Näheres zum Import der Geschäftsdaten **Ausrüstung - Geschäftsdaten**: [► Importieren Sie die Geschäftsdaten Ausrüstung - Geschäftsdaten in Ihre Datenbank](#) [Seite 69]

Nach dem Import der Geschäftsdaten können Sie mit strukturierenden Modellen arbeiten, die wie folgt organisiert sind:

- ◆ IT und Telekom
 - ◆ Kommunikationsgeräte und -zubehör
 - ◆ **Mobiles Gerät**
 - **PDA**
 - **Mobiltelefon**

Sie können Modelle, die den tatsächlich in der Ausrüstung vorhandenen mobilen Geräten entsprechen, diesen strukturierenden Modellen zuordnen.

Mobile Geräte erstellen

- 1 Zeigen Sie die mobilen Geräte an (Verknüpfung **Ausrüstungsverwaltung/ Vermögenskonfigurationen/ IT-Ausrüstungen/ Mobile Geräte** im Navigator).
- 2 Fügen Sie ein mobiles Gerät hinzu.
 Füllen Sie insbesondere die Verknüpfung **Modell** (Model) aus, indem Sie ein Modell für mobile Geräte auswählen ([► Modelle für mobile Geräte erstellen](#) [Seite 86]).

Im Folgenden werden die spezifischen Felder und Verknüpfungen für mobile Geräte aufgeführt:

Name	SQL-Name
Status des mobilen Geräts	MDStatus
Registerkarte Hardware	
ROM	IROMMb
Externer Speicher	IExternalRAMMb
Registerkarte Netzwerk	
Telefonnummer	PhoneNum
Registerkarte Diensteanbieter	

Name

SQL-Name

Hier finden Sie die Zuordnung zu den Diensteanbietern. Die **Ressourcen** können nicht von einem Datensatz eines mobilen Geräts aus aktualisiert werden. Sie können ausschließlich über die **Client-Ressource-Beziehungen** aktualisiert werden (► [Am Business Service beteiligten Clients und Ressourcen erstellen](#) [Seite 204]).

Modelle für Diensteanbieter erstellen

Sie müssen ein Modell für jeden Diensteanbieter erstellen. Dieses Modell wird anschließend bei der Erstellung des Ausrüstungselements, das den Diensteanbieter repräsentiert, ausgewählt.

Für die Verknüpfung der Modelle mit einer Art gelten keine besonderen Beschränkungen.

Diensteanbieter erstellen

So erstellen Sie einen Diensteanbieter:

- 1 Zeigen Sie die Ausrüstungselemente an (Verknüpfung **Vermögenslebenszyklus/ Infrastrukturverwaltung/ Ausrüstungselemente** im Navigator).
- 2 Fügen Sie ein Ausrüstungselement hinzu.

Füllen Sie insbesondere die Verknüpfung **Modell** (Model) aus, indem Sie das Modell für den jeweiligen Diensteanbieter auswählen (► [Modelle für Diensteanbieter erstellen](#) [Seite 88]).

Client-Ressource-Beziehungstypen erstellen

In Asset Manager werden Client-Ressource-Beziehungen verwendet, um die Beziehung zwischen einem mobilen Gerät und einem Diensteanbieter zu beschreiben.

Um diese Client-Ressource-Beziehungen ausfüllen zu können, müssen Sie zunächst über geeignete Typen von Client-Ressource-Beziehungen verfügen (zum Beispiel: **Nutzt das Betreibernetzwerk**).

So erstellen Sie einen Typ einer Client-Ressource-Beziehung:

- 1 Zeigen Sie die Typen von Client-Ressource-Beziehungen an (Verknüpfung **Vermögenslebenszyklus/ IT-Services und Virtualisierung/ Business Services/ Client-Ressource-Beziehungstypen** im Navigator).
- 2 Fügen Sie einen Typ von Client-Ressource-Beziehung hinzu.

Es reicht aus, lediglich die Pflichtfelder auszufüllen, es sei denn, Sie möchten ein umfassendes Business Service Management einrichten (► [Business Services](#) [Seite 201]).

Mobile Geräte Diensteanbietern zuordnen

So ordnen Sie ein mobiles Gerät einem Diensteanbieter zu:

- 1 Zeigen Sie die Client-Ressource-Beziehungen an (Verknüpfung **Vermögenslebenszyklus/ IT-Services und Virtualisierung/ Business Services/ Client-Ressource-Beziehungstypen** im Navigator).
- 2 Fügen Sie eine Client-Ressource-Beziehung hinzu.
Geben Sie in den folgenden Feldern und Verknüpfungen die erforderlichen Werte ein:

Name	SQL-Name	Wert
Client	Client	Wählen Sie das mobile Gerät
Beziehungstyp	CRTyp	Wählen Sie den Typ der Client-Ressource-Beziehung, der zwischen dem mobilen Gerät und dem Diensteanbieter besteht
Ressource	Resource	Wählen Sie den Diensteanbieter

- ▶ Ein Beispiel für eine Zuordnung zu einem Diensteanbieter finden Sie im Abschnitt [Anwendungsbeispiel: Mobiles Gerät erstellen](#) [Seite 93].

Softwareinstallationsmodelle für die auf mobilen Geräten installierte Software erstellen

Erstellen Sie die Modelle, die für die Erstellung der Ausrüstungselemente, die die tatsächlich in der Ausrüstung auf mobilen Geräten vorhandenen Softwareinstallationen repräsentieren (Virenschutz, GPS-Navigator usw.), erforderlich sind.

Bei der Erstellung von Modellen für die auf mobilen Geräten installierte Software gehen Sie ebenso vor wie bei der Erstellung anderer Modelle (▶ [Modelle](#) [Seite 29]).

Folgendes wird empfohlen:

- Zunächst wird das Modell **Software für mobile Geräte** (verknüpft mit einer Softwareinstallations-Art) erstellt.
- Erstellen Sie anschließend ein Modell für jedes Modell einer tatsächlich auf den mobilen Geräten vorhandenen Softwareinstallation.
- Ordnen Sie dieses dann dem Modell **Software für mobile Geräte** zu.

Hierarchiebeispiele für Modelle:

- ◆ Software für mobile Geräte
 - Cyberon VoiceCommander
 - Google Maps
 - Norton Antivirus

Anschließend können die Datensätze in der Tabelle der **Softwareinstallationen oder -nutzungen** (amSoftInstall) (Verknüpfung **Ausrüstungsverwaltung/ Vermögenskonfigurationen/ Softwareinstallationen** im Navigator) erstellt und den Modellen zugeordnet

werden. Geben Sie im Feld **IT-Ausrüstung** (ParentPortfolio) das mobile Gerät an, auf dem die Software installiert ist.

 **Anmerkung:**

Wenn Sie zur Inventarisierung der mobilen Geräte und der darauf installierten Software HP Discovery and Dependency Mapping Inventory einsetzen, erstellt das HP Connect-It-Szenario `edac-mobiledevices.scn` ([► Mobile Geräte automatisch erstellen](#) [Seite 90]) automatisch das Modell **Software für mobile Geräte**.

Sie können nunmehr mit strukturierenden Modellen arbeiten, die wie folgt organisiert sind:

- ◆ IT und Telekom
 - ◆ Software
 - ◆ Softwareinstallation
 - ◆ **Software für mobile Geräte**

Die für die auf den mobilen Geräten vorhandenen Softwareinstallationen erforderlichen Untermodelle werden automatisch vom HP Connect-It-Szenario `edac-mobiledevices.scn` ([► Mobile Geräte automatisch erstellen](#) [Seite 90]) erstellt und dem Modell **Software für mobile Geräte** zugeordnet.

HP Connect-It erstellt oder aktualisiert den automatisch dem Ausrüstungselement zugeordneten Datensatz der Tabelle **Softwareinstallationen oder -nutzungen** (`amSoftInstall`).

Mobile Geräte automatisch erstellen

Die effizienteste und zuverlässigste Methode, den Zustand Ihres Mobilgeräteparks darzustellen, besteht im Einsatz automatischer Inventurprogramme wie HP Discovery and Dependency Mapping Inventory.

 **Anmerkung:**

Selbstverständlich haben Sie die Möglichkeit, andere Inventurprogramme einzusetzen. In diesem Fall müssen Sie die HP Connect-It-Szenarien und die Asset Manager Automated Process Manager-Module an das verwendete Programm anpassen.

Die Inventurprogramme ermitteln die in der Ausrüstung vorhandenen mobilen Geräte sowie die darauf installierte Software. Die so inventarisierten mobilen Geräte können anschließend in die Asset Manager-Datenbank übertragen werden.

Voraussetzungen

- Ein Import der Mobilgerätdaten kann nur dann korrekt erfolgen, wenn die Geschäftsdaten **Ausrüstung - Geschäftsdaten** zuvor importiert wurden.
 - ▶ Importieren Sie die Geschäftsdaten **Ausrüstung - Geschäftsdaten** in Ihre Datenbank [Seite 69]Für das HP Connect-It-Szenario `edac-mobiledevices.scn` sind die Art und die Modelle der Geschäftsdaten **Ausrüstung - Geschäftsdaten** erforderlich.
- Sie dürfen die Art (**Mobiles Gerät**) sowie die importierten Modelle (**Mobiles Gerät, PDA** und **Mobiltelefon**) nicht löschen.
- Sie dürfen weder den Wert des Felds **Code** (Code) der Art noch den des Felds **Strichcode** (BarCode) der importierten Modelle ändern.
- Wenn Sie eigene Arten und Modelle erstellen möchten, die von den oben genannten abweichen, müssen Sie die entsprechenden Änderungen direkt am HP Connect-It-Szenario `edac-mobiledevices.scn` vornehmen.

Umgebung für den Import der mit HP Discovery and Dependency Mapping Inventory angereicherten Inventurdatenbank konfigurieren

- 1 Verwenden Sie HP Discovery and Dependency Mapping Inventory, um eine Inventur der mobilen Geräte durchzuführen. Verwenden Sie dazu die in der mit Asset Manager 9.30 gelieferten HP Connect-It-Supporttabelle angegebene Version (abrufbar unter www.hp.com/go/hpsoftwaresupport).
- 2 Installieren Sie die mit Asset Manager 9.30 gelieferte HP Connect-It-Version.
- 3 Starten Sie den HP Connect-It-Szenarieneditor.
- 4 Öffnen Sie das Szenario `edac-mobiledevices.scn` (Menü **Datei/ Öffnen**).

Dieses Szenario befindet sich im Unterordner
`scenario\ed\ed<HP Discovery and Dependency Mapping Inventory-Versionsnummer>\ed<HP Discovery and Dependency Mapping Inventory-Versionsnummer>ac<Asset Manager-Versionsnummer>`
des HP Connect-It-Installationsordners).

Beispiel: `C:\Programme\HP\Connect-It <Versionsnummer> <Sprache>\scenario\ed\ed25\ed25ac93`.
- 5 Konfigurieren Sie den Connector **Enterprise Discovery** (wählen Sie den Connector im Szenarienmodell, Kontextmenü **Configure connector**).

Wählen Sie auf der Seite **Select a connection type** des Konfigurationsassistenten den Typ Ihres Verbindungsprotokolls aus, und konfigurieren Sie die Seiten mit den zugehörigen Parametern.
- 6 Konfigurieren Sie den Connector **Asset Manager** (wählen Sie den Connector im Szenariomodell und anschließend das Kontextmenü **Configure connector**).

Füllen Sie die Seite **Define the connection parameters** des Konfigurationsassistenten aus.

- 7 Speichern Sie die Änderungen, und verlassen Sie den HP Connect-It-Szenarieneditor.
- 8 Starten Sie Asset Manager Automated Process Manager.
- 9 Stellen Sie eine Verbindung zur Asset Manager-Datenbank her (Menü **Datei/ Mit Datenbank verbinden**).
- 10 Rufen Sie die Module auf (Menü **Extras/ Module konfigurieren**).
- 11 Wählen Sie das Modul **Mobile Geräte in der Datenbank unter Verwendung des Ergebnisses der Enterprise Discovery-Inventur aktualisieren** (EdAcMD).
- 12 Wählen Sie die Option **Aktiviert**.
- 13 Bearbeiten Sie das Feld **Benutzerdaten**. Es hat die folgende Form:

```
"$connectit_exedir$/conitsvc.exe" -once -wpplog '$connectit_exedir$/../scenario/ed/ed2ac$version$/edac-mobiledevices.scn' -dc:'Asset Management.SERVER'=$cnx$ -dc:'Asset Management.LOGIN'=$login$ -dc:'Asset Management.TEXTPASSWORD'=$pwd$
```

Ersetzen Sie den Wert **2** durch die Nummer der verwendeten HP Discovery and Dependency Mapping Inventory-Version.

- 14 Legen Sie fest, wie oft das Modul **Mobile Geräte in der Datenbank unter Verwendung des Ergebnisses der Enterprise Discovery-Inventur aktualisieren** ausgelöst werden soll (Rahmen **Prüfung im Abstand von**).
- 15 Speichern Sie Ihre Änderungen (Schaltfläche **Ändern**).
- 16 Beenden Sie Asset Manager Automated Process Manager.

Mit HP Discovery and Dependency Mapping Inventory angereicherte Inventurdatenbank importieren

Inventurdatenbank importieren

Der Import der mit HP Discovery and Dependency Mapping Inventory angereicherten Inventurdatenbank wird von Asset Manager Automated Process Manager automatisch ausgelöst, wenn der Server im Hintergrund ausgeführt wird und die entsprechenden Module aktiviert wurden.

Was wird aus der HP Discovery and Dependency Mapping Inventory-Datenbank importiert?

Importiert wird	Ergebnis in Asset Manager
Mobile Geräte	Ausrüstungselement + Modell
Diensteanbieter	Ausrüstungselement + Modell

Verknüpfungen zwischen mobilen Geräten und Diensteanbietern	Client-Ressource-Beziehung + Client-Ressource-Beziehungstyp
Auf einem mobilen Gerät vorhandene Softwareinstallationen	Modell + Element in der Tabelle Softwareinstallationen (amSoftInstall)

Ergebnis des Imports in die Asset Manager-Datenbank

Die fehlenden Ausrüstungselemente, Modelle und Client-Ressource-Beziehungen werden der Asset Manager-Datenbank hinzugefügt.

Wenn sie bereits vorhanden sind, werden sie aktualisiert.

Der Client-Ressource-Beziehungstyp **Nutzt das Betreibernetzwerk** wird ggf. erstellt.

WARNUNG:

Die aus der HP Discovery and Dependency Mapping Inventory-Datenbank gelöschten mobilen Geräte und Diensteanbieter werden nicht aus der Asset Manager-Datenbank gelöscht.

Anwendungsbeispiel: Mobiles Gerät erstellen

In diesem Anwendungsbeispiel erstellen Sie einen Datensatz für **PDA HP iPAQ hx2790**, der dem Telefoniebetreiber **AT&T Mobility (AT&T)** zugeordnet ist.

Voraussetzungen

Wenn Sie die Demo-Datenbank nicht einsetzen möchten, müssen Sie zunächst die Geschäftsdaten **Ausrüstung - Geschäftsdaten** importieren ([► Importieren Sie die Geschäftsdaten Ausrüstung - Geschäftsdaten in Ihre Datenbank \[Seite 69\]](#)).

1. Schritt: Telefoniebetreiber erstellen

Marke erstellen

- 1 Zeigen Sie die Marken an (Verknüpfung **Ausrüstungsverwaltung/ Katalog/ Marken** im Navigator).
- 2 Erstellen Sie einen neuen Datensatz, indem Sie die in der nachstehenden Tabelle angegebenen Felder und Verknüpfungen ausfüllen:

Name	SQL-Name	Wert
Name	Name	000/AT&T

- 3 Klicken Sie auf **Erstellen** (Windows-Client) bzw. **Speichern** (Webclient), um die Erstellung zu bestätigen.

Modell erstellen

- 1 Rufen Sie die Modelle auf (Verknüpfung **Ausrüstungsverwaltung/ Vermögenskonfigurationen/ Modelle** im Navigator).
- 2 Erstellen Sie einen neuen Datensatz, indem Sie die in der nachstehenden Tabelle angegebenen Felder und Verknüpfungen ausfüllen:

Name	SQL-Name	Wert
Name	Name	000/AT&T Mobility
Marke	Brand	000/AT&T
Registerkarte Allgemein		
Art	Nature	Standardvermögen

- 3 Klicken Sie auf **Erstellen** (Windows-Client) bzw. **Speichern** (Webclient), um die Erstellung zu bestätigen.

Ausrüstungselement erstellen

- 1 Zeigen Sie die Ausrüstungselemente an (Verknüpfung **Vermögenslebenszyklus/ Infrastrukturverwaltung/ Ausrüstungselemente** im Navigator).
- 2 Erstellen Sie einen neuen Datensatz, indem Sie die in der nachstehenden Tabelle angegebenen Felder und Verknüpfungen ausfüllen:

Name	SQL-Name	Wert
Modell	Model	000/AT&T Mobility
Zuordnung	seAssignment	In Betrieb

- 3 Klicken Sie auf **Erstellen** (Windows-Client) bzw. **Speichern** (Webclient), um die Erstellung zu bestätigen.

2. Schritt: Mobiles Gerät erstellen

Marke erstellen

- 1 Zeigen Sie die Marken an (Verknüpfung **Ausrüstungsverwaltung/ Katalog/ Marken** im Navigator).
- 2 Erstellen Sie einen neuen Datensatz, indem Sie die in der nachstehenden Tabelle angegebenen Felder und Verknüpfungen ausfüllen:

Name	SQL-Name	Wert
Name	Name	000/Hewlett Packard

- 3 Klicken Sie auf **Erstellen** (Windows-Client) bzw. **Speichern** (Webclient), um die Erstellung zu bestätigen.

Modell erstellen

- 1 Zeigen Sie die Modelle an (Verknüpfung **Vermögenslebenszyklus/ Infrastrukturverwaltung/ Modelle** im Navigator).
- 2 Erstellen Sie einen neuen Datensatz, indem Sie die in der nachstehenden Tabelle angegebenen Felder und Verknüpfungen ausfüllen:

Name	SQL-Name	Wert
Name	Name	000/HP iPAQ hx2790
Untermodell von	Parent	PDA
Marke	Brand	000/Hewlett Packard
Registerkarte Allgemein		
Art	Nature	Mobiles Gerät

- 3 Klicken Sie auf **Erstellen** (Windows-Client) bzw. **Speichern** (Webclient), um die Erstellung zu bestätigen.

Mobiles Gerät erstellen

- 1 Zeigen Sie die mobilen Geräte an (Verknüpfung **Ausrüstungsverwaltung/ Vermögenskonfigurationen/ IT-Ausrüstungen/ Mobile Geräte** im Navigator).
- 2 Erstellen Sie einen neuen Datensatz, indem Sie die in der nachstehenden Tabelle angegebenen Felder und Verknüpfungen ausfüllen:

Name	SQL-Name	Wert
Registerkarte Allgemein		
Modell	Model	000/HP iPAQ hx2790
Klicken Sie auf Erstellen (Windows-Client).		
Registerkarte Allgemein		
Zuordnung	seAssignment	In Betrieb
Registerkarte Hardware		
ROM	lROMMb	192
Externer Speicher	lExternalRAMMb	1000
Registerkarte Netzwerk		
Telefonnummer	PhoneNum	555-9635

- 3 Klicken Sie auf **Ändern** (Windows-Client) bzw. **Speichern** (Webclient), um die Erstellung zu bestätigen.

3. Schritt: Client-Ressource-Beziehung erstellen

Typ der Client-Ressource-Beziehung erstellen

- 1 Zeigen Sie die Typen von Client-Ressource-Beziehungen an (Verknüpfung **Vermögenslebenszyklus/ IT-Services und Virtualisierung/ Business Services/ Client-Ressource-Beziehungstypen** im Navigator).
- 2 Erstellen Sie einen neuen Datensatz, indem Sie die in der nachstehenden Tabelle angegebenen Felder und Verknüpfungen ausfüllen:

Name	SQL-Name	Wert
Name	Name	000/Nutzt Anbieternetz

- 3 Klicken Sie auf **Erstellen** (Windows-Client) bzw. **Speichern** (Webclient), um die Erstellung zu bestätigen.

Client-Ressource-Beziehung erstellen

- 1 Zeigen Sie die Client-Ressource-Beziehungen an (Verknüpfung **Vermögenslebenszyklus/ IT-Services und Virtualisierung/ Business Services/ Client-Ressource-Beziehungstypen** im Navigator).
- 2 Erstellen Sie einen neuen Datensatz, indem Sie die in der nachstehenden Tabelle angegebenen Felder und Verknüpfungen ausfüllen:

Name	SQL-Name	Wert
Registerkarte Allgemein		
Client	Client	Wählen Sie den Datensatz 000/Hewlett Packard 000/HP iPAQ hx2790
Beziehungstyp	CRType	000/Nutzt Anbieternetz
Ressource	Resource	Wählen Sie den Datensatz 000/AT&T 000/AT&T Mobility

- 3 Klicken Sie auf **Erstellen** (Windows-Client) bzw. **Speichern** (Webclient), um die Erstellung zu bestätigen.

Erstellung des mobilen Geräts überprüfen

- 1 Zeigen Sie die mobilen Geräte an (Verknüpfung **Ausrüstungsverwaltung/ Vermögenskonfigurationen/ IT-Ausrüstungen/ Mobile Geräte** im Navigator).
- 2 Wählen Sie den Datensatz **000/HP iPAQ hx2790**.
- 3 Prüfen Sie, ob auf der Registerkarte **Diensteanbieter** die Ressource **000/AT&T 000/AT&T Mobility** angezeigt wird.

Virtuelle Umgebungen

Allgemeine Funktionsweise

Mit Asset Manager können Sie virtuelle Umgebungen beschreiben.

Zu einer virtuellen Umgebung gehören folgende Komponenten:

- **Virtuelle Rechner**
- **Virtuelle Rechnerhosts:** Physische Computer, auf denen **Verwaltungssoftware für virtuelle Rechner** installiert ist.
Beispiele: ESX Server, Solaris Zoning
- **Verwaltungssoftware für virtuelle Rechner:** Software, die auf einem **virtuellen Rechnerhost** installiert ist und **virtuelle Rechner** verwaltet.
- **Verwaltungsserver für virtuelle Umgebungen:** Physische Computer, auf denen **Verwaltungssoftware für virtuelle Umgebungen** installiert ist.
Beispiele: VMWare VirtualCenter
- **Verwaltungssoftware für virtuelle Umgebungen:** Software, die auf einem **virtuellen Rechnerhost** installiert ist und **virtuelle Umgebungen** verwaltet.

Beschreibung der Beziehungen zwischen einigen dieser Komponenten:

- Zwischen **Virtuellen Rechnern** und **Virtuellen Rechnerhosts:** Unter Verwendung der Verknüpfung **Teil von** (Parent) in der Tabelle der **Ausrüstungselemente** (amPortfolio) sowie einer Client-Ressource-Beziehung (mit einer Beziehung vom Typ Client-Ressource **Verwaltet VM** (ManagesVm)).
- Zwischen **virtuellen Rechnerhosts** und **Verwaltungsservern für virtuelle Umgebungen:** Unter Verwendung von Client-Resource-Beziehungen (mit einer Beziehung vom Typ **Verwaltet VM-Host** (ManagesVmHost)).

An einem Business Service beteiligte Client-Ressource-Beziehungen werden erstellt und zugeordnet für:

- **Virtuelle Rechnerhosts**
- **Verwaltungsserver für virtuelle Umgebungen**

Sie können die Komponenten einer virtuellen Umgebung entweder manuell oder durch den Import von Daten aus HP Discovery and Dependency Mapping Inventory mithilfe von HP Connect-It erstellen:

In diesem Kapitel finden Sie Informationen zu den nachstehenden Themen:

- [Vorbereitende Aufgaben](#) [Seite 98]

- Virtuelle Umgebungen aus HP Discovery and Dependency Mapping Inventory importieren [Seite 100]
- Virtuelle Rechner manuell erstellen [Seite 103]
- Host eines virtuellen Rechners manuell definieren [Seite 103]
- Übersicht über Virtualisierungsumgebungen anzeigen [Seite 104]
- Verwaltungsserver für virtuelle Umgebungen anzeigen [Seite 104]

Vorbereitende Aufgaben

Bevor Sie eine virtuelle Umgebung in Asset Manager entweder manuell oder durch HP Discovery and Dependency Mapping Inventory-Import unter Verwendung von HP Connect-It erstellen können, müssen Sie die in diesem Abschnitt beschriebenen vorbereitenden Aufgaben erfüllen.

Virtualisierung - Geschäftsdaten in Ihre Datenbank importieren

Geschäftsdaten:

- Client-Ressource-Beziehungen:
 - Verwaltet VM-Host (ManagesVmHost)
 - Verwaltet VM (ManagesVm)
- Arten:
 - Virtueller Rechner (CPUVM)
 - Business Service (BIZSVC)
- Modelle:
 - Virtueller Rechner (VMCPU)
 - VMware ESX Server (SIESX)
 - VMware VirtualCenter (SIVC)
 - VMware ESX Server (ESXSERVER)
 - VirtualCenter Server (VCSERVER)
 - Verwaltungssoftware für virtuelle Rechner (SIVM)
- Aktionen vom Typ **Übersicht**:
 - ◆ Übersicht: Virtualisierung (BstVirtualizDashBoard)
- Statistiken:
 - Verteilung nach physischen Computern und virtuellen Rechnern (StdStatVirtPhys_virt)
 - Verteilung der virtuellen Rechner nach Betr.- System (StdStatVirtOS_virt)
 - Verteilung der virtuellen Rechner nach Status (StdStatVirtStatus_virt)
 - Verteilung der virtuellen Rechner nach CPU-Geschwindigkeit (StdStatVirtCPUSpeed_virt)

- Verteilung der virtuellen Rechner nach Zuordnung
(BstStatVMsByAssignment_virt)

Geschäftsdaten beim Anlegen von Datenbanken importieren

Folgen Sie den Anweisungen im Handbuch **Verwaltung**, Kapitel **Anlegen, Ändern und Löschen von Asset Manager-Datenbanken/ Datenbankstruktur mit Asset Manager Application Designer erstellen**.

Wählen Sie auf der Seite **Zu importierende Daten** die Option **Virtualisierung - Geschäftsdaten**:

Geschäftsdaten in eine vorhandene Datenbank importieren

Gehen Sie wie folgt vor:

- 1 Führen Sie Asset Manager Application Designer aus.
- 2 Wählen Sie das Menüelement **Datei/ Öffnen**.
- 3 Wählen Sie die Option **Datenbankbeschreibungsdatei öffnen - neue Datenbank anlegen**.
- 4 Wählen Sie die Datei `gbbase.xml` im Unterordner `config` des Asset Manager-Installationsordners.
- 5 Starten Sie den Assistenten zum Anlegen einer Datenbank (Menü **Aktionen/ Datenbank anlegen**).
- 6 Geben Sie auf den Seiten des Assistenten die erforderlichen Informationen ein (steuern Sie die Seiten des Assistenten mithilfe der Schaltflächen **Weiter** und **Zurück** an).

Seite **SQL-Skript generieren/ Datenbank anlegen**:

Felder	Wert
Datenbank	Wählen Sie die Verbindung mit der Datenbank, in die Sie die Geschäftsdaten importieren wollen.
Erstellung	Importieren Sie Geschäftsdaten.
Erweiterte Erstellungsoptionen verwenden	Diese Option nicht wählen.

Seite **Erstellungsparameter**:

Felder	Wert
Kennwort	Geben Sie das Kennwort des Administrators ein.
	<p>Anmerkung:</p> <p>Der Asset Manager-Datenbankadministrator ist der Datensatz in der Tabelle Abteilungen und Personen (amEmplDept), für den im Feld Name (Name) der Wert Admin erscheint.</p> <p>Das Login für die Verbindung mit der Datenbank wird im Feld Benutzername (UserLogin) gespeichert. Der Name für den Administrator lautet Admin.</p> <p>Das Kennwort ist im Feld Kennwort (LoginPassword) gespeichert.</p>

Seite **Zu importierende Daten:**

Felder	Wert
Verfügbare Daten	Wählen Sie die Option Virtualisierung - Geschäftsdaten .
Import bei Fehlern unterbrechen	Wählen Sie diese Option, wenn der Import beim Auftreten eines Fehlers unterbrochen werden soll.
Protokolldatei	Vollständiger Name der Datei, in der alle während des Imports durchgeführten Operationen sowie sämtliche Fehler und Hinweise gespeichert werden sollen.

- 7 Klicken Sie auf **Fertig stellen**, um die mit dem Assistenten definierten Optionen auszuführen.

Virtuelle Umgebungen aus HP Discovery and Dependency Mapping Inventory importieren

In diesem Abschnitt wird das Importieren von Daten aus HP Discovery and Dependency Mapping Inventory in Asset Manager unter Verwendung von HP Connect-It beschrieben.

Unterstützte Produktversionen

HP Discovery and Dependency Mapping Inventory muss der Version 7.50 oder höher entsprechen.

HP Connect-It muss der Version 3.90 oder höher entsprechen.

Grundlagen der Integration

Die Integration von Asset Manager und HP Discovery and Dependency Mapping Inventory basiert auf HP Connect-It-Szenarien, die im Lieferumfang von HP Connect-It enthalten sind.

Diese Szenarien unterstützen die Integration von HP Discovery and Dependency Mapping Inventory in Asset Manager und ermöglichen somit die Übertragung von Daten in zugeordnete Felder.

► Weitere Informationen über die Übertragung von Komponenten in einer virtuellen Umgebung und die Beziehungen zwischen diesen Komponenten finden Sie unter [Allgemeine Funktionsweise](#) [Seite 97].

Integration vorbereiten

Die Integration setzt voraus, dass die in **Virtualisierung - Geschäftsdaten** enthaltenen Komponenten in die Asset Manager-Datenbank importiert wurden.

► [Vorbereitende Aufgaben](#) [Seite 98].

Anschließend können Sie mit den HP Connect-It-Szenarien die Daten übertragen, die sich mit den Arten, Modellen und Client-Resource-Beziehungen verknüpfen lassen, die aus **Virtualisierung - Geschäftsdaten** importiert wurden.

Geeignete HP Connect-It-Szenarien verwenden

Sie finden die folgenden Szenariodateien unter `<HP Connect-It-Installationsordner>\scenario\ed\ddmi<HP Discovery and Dependency Mapping Inventory-Version>\ddmi<HP Discovery and Dependency Mapping Inventory-Version>am93>`:

- `ddmiac.scn`
- `ddmiac-hpovcmse.scn`
- `ddmiac-reconc.scn`
- `ddmi-swnorm.scn`

Zur Durchführung der Übertragung müssen Sie ein einziges Szenario auswählen.

Alle Szenarien übertragen die Komponenten und Beziehungen der virtuellen Umgebung auf die gleiche Weise.

Die Unterschiede zwischen diesen Szenarien sind nicht auf die Art der Übertragung virtueller Umgebungen, sondern auf andere Kriterien zurückzuführen.

► Weitere Informationen zur Auswahl eines geeigneten Szenarios finden Sie in der Dokumentation zu HP Connect-It.

Von HP Discovery and Dependency Mapping Inventory zum Erkennen eines virtuellen Rechners verwendete Methode

HP Discovery and Dependency Mapping Inventory unterscheidet einen virtuellen Rechner von einem physischen Rechner wie folgt:

- Der Rechner ist über die Verknüpfung **VirtualDevice** mit einem anderen Rechner verbunden.
- Wenn es keine Verknüpfung dieser Art gibt, steht der Wert, der im Feld **Name** für HP Discovery and Dependency Mapping Inventory-Rechner erscheinen soll, in der Zuordnungstabelle.

Anmerkung:

Bei der Anwendung des üblichen Verfahrens sollten alle virtuellen Rechner während der Übertragung in Asset Manager entsprechend gekennzeichnet werden. Wenn einige Rechner nicht korrekt gekennzeichnet sein sollten, können Sie dem wie folgt Abhilfe schaffen:

- 1 Starten Sie den HP Connect-It-Szenarieneditor.
- 2 Öffnen Sie das Szenario, das Sie verwenden möchten.
- 3 Wählen Sie das Menü **Scenario/ Maptables...**
- 4 Wählen Sie die Zuordnungstabelle **ddmi.mpt**.
- 5 Suchen Sie nach **MapTable UnmanagedVMTypes**.
- 6 Fügen Sie den Name des Rechners hinzu, der als virtueller Rechner in Asset Manager übertragen werden soll.

Verwenden Sie dazu den Wert im Feld **Name**, der für den Rechner in HP Discovery and Dependency Mapping Inventory angegeben ist.

Unterscheidung eines **virtuellen Rechnerhost** von einem **Verwaltungsserver für virtuelle Umgebungen** durch DDMI

Virtuelle Rechnerhosts und **Verwaltungsserver für virtuelle Umgebungen** sind Computer, die über die Verknüpfung **VirtualLink** miteinander verbunden sind.

Referenzdokumente

Im Lieferumfang von Asset Manager, HP Connect-It und HP Discovery and Dependency Mapping Inventory sind ausführliche Installations-, Benutzer- und Referenzhandbücher enthalten, denen Sie weitere Einzelheiten und ausführliche Erklärungen zu den in diesem Abschnitt erwähnten Konzepten entnehmen können.

Virtuelle Rechner manuell erstellen

- 1 Zeigen Sie die virtuellen Rechner an (Verknüpfung **Ausrüstungsverwaltung/ Vermögenskonfigurationen/ IT-Ausrüstungen/ Virtuelle Rechner** im Navigator).
- 2 Fügen Sie einen virtuellen Rechner hinzu.
Füllen Sie die Verknüpfung **Modell** (Model) aus, indem Sie das Modell für einen virtuellen Rechner auswählen (► [Vorbereitende Aufgaben](#) [Seite 98]).
Im Folgenden werden die spezifischen Felder und Verknüpfungen für virtuelle Rechner aufgeführt:

Bezeichnung	SQL-Name
Host	sysCoreVMParent
Dieses Feld dient zur Information: Es handelt sich um ein berechnetes Feld, in dem der Hostrechner angegeben wird, auf dem der virtuelle Rechner installiert ist.	
Registerkarte Allgemein	
Installationsordner	Folder
Seriennummer	SerialNo
Registerkarte Hardware	
Virtualisierungstyp	VmType
Status des virtuellen Rechners	VmStatus
Max. Proz.	fMaxCpu
Min. Proz.	fMinCpu
Max. Speicher	IMaxMemory
Min. Speicher	IMinMemory

Host eines virtuellen Rechners manuell definieren

Sie können den Host eines virtuellen Rechners nicht direkt auf dem Bildschirm auswählen, der über die Verknüpfung **Ausrüstungsverwaltung/ Vermögenskonfigurationen/ IT-Ausrüstungen/ Virtuelle Rechner** im Navigator aufgerufen wird.

So geben Sie den Hostrechner (Element der Tabelle **Computer** (amComputer)) an, auf dem der virtuelle Rechner installiert ist:

- 1 Zeigen Sie die Ausrüstungselemente an (Verknüpfung **Vermögenslebenszyklus/ Infrastrukturverwaltung/ Ausrüstungselemente** im Navigator).
- 2 Zeigen Sie das Detail des virtuellen Rechners an.
- 3 Wählen Sie den Hostrechner in der Verknüpfung **Teil von** (Parent) aus.
- 4 Speichern Sie die Änderungen.

Übersicht über Virtualisierungsumgebungen anzeigen

Klicken Sie auf die Verknüpfung **Ausrüstungsverwaltung/
Vermögenskonfigurationen/ IT-Ausrüstungen/ Übersicht:
Virtualisierung** im Navigator.

Verwaltungsserver für virtuelle Umgebungen anzeigen

- 1 Klicken Sie auf die Verknüpfung **Ausrüstungsverwaltung/
Vermögenskonfigurationen/ IT-Ausrüstungen/ Virtual Environment
Manager Server** im Navigator.

4 Telefone

Telefone gehören in Asset Manager zu den Ausrüstungselementen. Wenn sie wie Vermögensgegenstände verwaltet werden sollen, können sie in der Tabelle der Telefone gespeichert werden.

Telefone und Funktionen

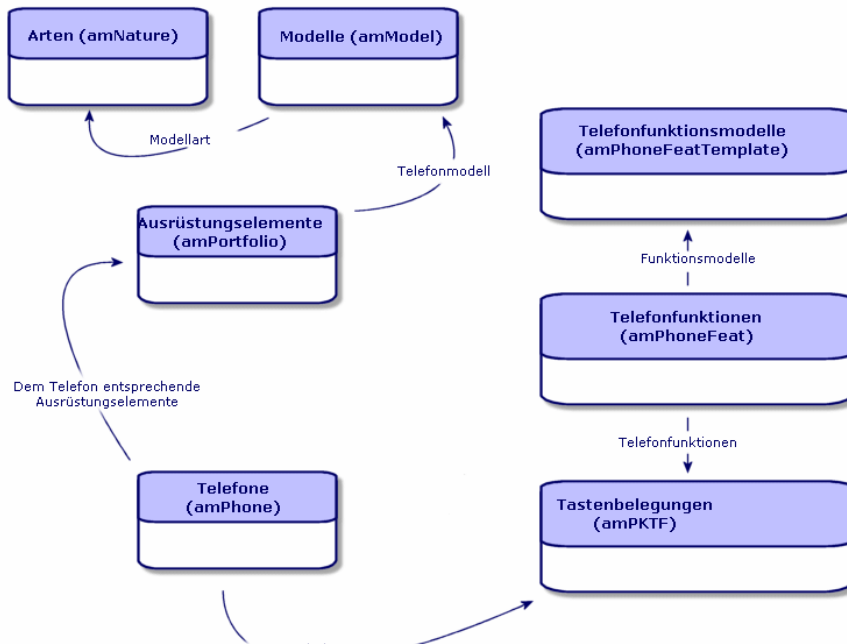
Telefone können mithilfe aller Verwaltungstypen beschrieben werden ([► Verwaltung einzelner Elemente \(nach Vermögensgegenstand\)](#) [Seite 16]).

Folgende Tabellen spielen bei der Verwaltung von Telefonen in Asset Manager eine Rolle:

- **Tabelle der Arten**
In dieser Tabelle legen Sie fest, dass das Modell eines Ausrüstungselements die Erstellung eines Datensatzes in der Tabelle der Vermögen und Lose sowie in der Tabelle der Telefone ermöglicht.
- **Tabelle der Modelle**
In dieser Tabelle erstellen Sie die Modelle der Ausrüstungselemente, die in der Tabelle der Vermögen und Lose sowie in der Tabelle der Telefone gespeichert werden.
- **Tabelle der Telefone**
Diese Tabelle enthält alle Datensätze, die Telefonen entsprechen.
- **Tabelle der Tastenbelegungen**

In dieser Tabelle erfolgt die Zuordnung von Funktionen zu bestimmten Telefontasten.

- Tabelle der Telefonfunktionsmodelle
Diese Tabelle ermöglicht die Erstellung von Modellen für Telefonfunktionen.
- Tabelle der Telefonfunktionen
Über diese Tabelle können Sie die Telefonfunktionen anzeigen, die von den Telefonen eines Unternehmens verwendet werden.



Telefone verwalten

Bei der Verwaltung von Telefonen in Asset Manager haben Sie folgende Möglichkeiten:

- Speichern der Geräte in der Tabelle der Telefone.
- Zuordnen von Funktionen zu bestimmten Tasten.

Um das Detailfenster eines Datensatzes in der Tabelle der Telefone abzufragen, führen Sie eine der folgenden Aktionen aus:

- Zeigen Sie die Telefone an (Verknüpfung **Ausrüstungsverwaltung/ Vermögenkonfigurationen/ Telefonie/ Telefone** im Navigator).

- Wählen Sie den Datensatz eines Telefons in der Tabelle der Vermögen und Lose, und wählen Sie die Registerkarte **Telefon**.

 **WARNUNG:**

Wenn die Registerkarte **Telefon** im Detailfenster des Vermögens nicht angezeigt wird, weist die Art des Modells im Feld **Ebenfalls erstellen** auch nicht den Wert **Telefon** auf.

Telefone erstellen

Gehen Sie zum Erstellen eines Telefons wie folgt vor:

- 1 Erstellen Sie eine Art, bei der die Felder **Erstellt** und **Ebenfalls erstellen** den Wert **Ausrüstungselement** und **Telefon** aufweisen.
 - ▶ [Art für das Modell eines Ausrüstungselements erstellen](#) [Seite 28]
- 2 Erstellen Sie ein Telefonmodell.
- 3 Erstellen Sie einen Datensatz in der Tabelle der Vermögen und Lose, wobei dieser Datensatz dem Telefon entsprechen muss.

Dieser Datensatz erstellt einen weiteren Datensatz in der Tabelle der Telefone.
- 4 Wählen Sie die Registerkarte **Telefon**.
- 5 Geben Sie die Nummer und die Durchwahl des Telefons ein.
- 6 Wählen Sie je nach Telefon die Optionen **Voice-Mail** und **Lautsprecher**.
- 7 Definieren Sie die Verknüpfung **Weiterleitung an**, und geben Sie dabei das Telefon ein, an das der Anruf weitergeleitet werden soll. Die Verknüpfung zeigt auf einen anderen Datensatz in der Tabelle der Telefone.
- 8 Geben Sie im Feld **Telefonleitungs-ID** die CLI-Nummer (Command-line interface) des Telefons ein.
- 9 Klicken Sie auf **Erstellen** (Windows-Client) bzw. **Speichern** (Webclient), um die Erstellung zu bestätigen.

Telefontasten bestimmte Funktionen zuordnen

Bevor Sie einer Telefontaste eine Funktion zuordnen können, müssen Sie ein Telefonfunktionsmodell und dann die Funktion selbst erstellen.

 **Anmerkung:**

Auf dem Windows-Client müssen Sie [Funktionsmodelle erstellen](#) [Seite 108] und [Funktionen erstellen](#) [Seite 108].

Funktionsmodelle erstellen

Gehen Sie zum Erstellen einer Funktion wie folgt vor:

- 1 Zeigen Sie über das Menü **Verwaltung/ Bildschirmliste** die Liste der Telefonfunktionsmodelle an.
- 2 Geben Sie die erforderlichen Daten im Feld **Beschreibung** ein, um das Funktionsmodell zu erstellen.


Funktionen erstellen

Gehen Sie zum Erstellen einer Funktion wie folgt vor:

- 1 Zeigen Sie über das Menü **Verwaltung/ Bildschirmliste** die Liste der Telefonfunktionen an.
- 2 Klicken Sie auf **Neu**.
- 3 Geben Sie einen Wert im Feld **Beschreibung** ein.
- 4 Definieren Sie die Verknüpfung **Modell** mit dem Modell der zuvor erstellten Telefonfunktion.
- 5 Wählen Sie die Option **Aktivierbare Funktion**, wenn diese Funktion über die Codes aktivierbar bzw. deaktivierbar ist, die Sie in den Feldern eingeben, die bei Auswahl dieser Option erscheinen.
- 6 Wählen Sie die Option **Identifikation erforderlich**, wenn die Verwendung der Funktion die Eingabe einer Identifizierung erfordert.

Telefontasten bestimmte Funktionen zuordnen

Gehen Sie zum Zuordnen einer Funktion zu einer Telefontaste wie folgt vor:

- 1 Zeigen Sie die Ausrüstungselemente an (Verknüpfung **Vermögenslebenszyklus/ Infrastrukturverwaltung/ Ausrüstungselemente** im Navigator).
- 2 Wählen Sie einen Datensatz, der einem Telefon entspricht.
- 3 Wählen Sie die Registerkarte **Telefon**.
- 4 Wählen Sie die Unterregisterkarte **Funktionen**.
- 5 Klicken Sie auf  (Windows-Client) bzw. **Hinzufügen** (Webclient).
- 6 Geben Sie im Feld **Erste Taste** die Nummer der ersten Funktionstaste auf dem Telefon an. In den meisten Fällen entspricht die erste Taste der Nummer 1 oder 0. Ist die erste Taste eine 0, ist die Anzahl der Tasten mit einer Funktion auf dem Telefon gleich n + die Taste 0.
Ist die erste Taste eine **0**, befindet sich die Nummer **5** auf dem Telefon an sechster Stelle.
- 7 Geben Sie im Feld **Anzahl Tasten** die Zahl der Tasten ein, der Sie eine Funktion zuordnen möchten. Denken Sie an das Hinzufügen einer 1 zu dieser Zahl, wenn im Feld **Erste Taste** eine 0 erscheint.

- 8 Definieren Sie die Verknüpfung **Funktion** mit der Funktion, die Sie der Funktionstaste Ihres Telefons zuordnen möchten.
- 9 Klicken Sie auf **Hinzufügen**.

5 Helpdesk

Allgemeine Funktionsweise

Die Helpdesk-Verwaltung von Asset Manager ist für technische Helpdesk-Teams vorgesehen, die so gut strukturiert sind, dass sie von einem Programm profitieren können, mit dem der Problemlösungszyklus formal organisiert wird.

Zu den normalen Benutzern der Funktion Helpdesk-Verwaltung gehören:

- Techniker, die für Helpdesk-Anrufe zuständig sind.
- Ingenieure und Techniker, die für Helpdesk-Unterlagen zuständig sind.
- Helpdesk-Gruppenleiter.
- Helpdesk-Abteilungsleiter.
- IT-Manager.

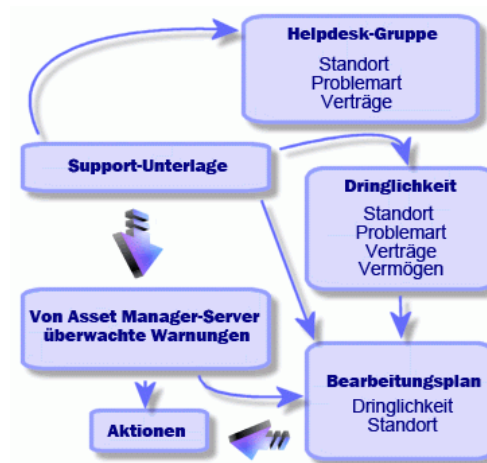
Um Ihren Helpdesk möglichst effizient nutzen zu können, organisiert Asset Manager die Arbeit des technischen Helpdesk-Teams von der Beantwortung der Hilfeanfragen bis zur endgültigen Problemlösung. Dabei wird der gesamte Vorgang bis ins Detail unterstützt.

Wenn Ihr Helpdesk-Team nur wenige Mitglieder hat oder nicht fest strukturiert ist, können Sie möglicherweise die "Interventionsdatensätze" nutzen. Weitere Informationen finden Sie unter [Interventionen](#) [Seite 241] und [Projekte](#) [Seite 249].

Funktionsweise der Helpdesk-Verwaltung

Im folgenden Diagramm werden einige Automatismen veranschaulicht, die die Struktur der Helpdesk-Verwaltung mit Asset Manager bilden:

Abbildung 5.1. Helpdesk-Verwaltung - Automatismen



Eine Helpdesk-Unterlage wird geöffnet:

- 1 Sie wird einer Helpdesk-Gruppe und einem bestimmten Mitglied dieser Gruppe zugewiesen. Asset Manager schlägt automatisch ein Mitglied der Helpdesk-Gruppe anhand des Vermögensgegenstands mit dem Problem und der Problemart vor. Wenn die DBMSs doppelte externe Beziehungen unterstützen, geht die automatische Gruppenauswahl noch einen Schritt weiter: Alle Verträge im Zusammenhang mit den Helpdesk-Gruppen werden berücksichtigt, bevor die Unterlage einer bestimmten Gruppe zugeordnet wird.

WARNUNG:

Die Liste der DBMSs, die doppelte externe Beziehungen unterstützen, finden Sie im Abschnitt [DBMSs, die doppelte externe Beziehungen unterstützen](#) [Seite 200].

- 2 Um der Helpdesk-Unterlage automatisch einen Bearbeitungsplan zuzuordnen, verwendet Asset Manager ein Zwischenkonzept namens "Dringlichkeit". Asset Manager ordnet der Unterlage automatisch eine Dringlichkeitsstufe zu, die von der Problemart, der von der Unterlage betroffenen Person und dem Vermögensgegenstand sowie dem Standort des Vermögensgegenstands abhängt.

- 3 Nach der Festlegung der Dringlichkeit kann Asset Manager abschließend den Bearbeitungsplan für die Unterlage bestimmen. Dieser hängt nicht nur von der Dringlichkeit, sondern auch vom Standort des Vermögensgegenstands ab.
- 4 Der Bearbeitungsplan definiert die auszulösenden Aktionen abhängig vom Verlauf der Bearbeitung der Helpdesk-Unterlage:
 - Bestimmte Aktionen sind als Warnungen definiert, die von Asset Manager Automated Process Manager überwacht werden. Diese Warnungen messen den Fortschritt der Helpdesk-Unterlage im Verlauf der Zeit.
 - Andere Aktionen werden ausgelöst, wenn die Zuordnung oder der Status der Unterlage geändert wird (Unterlage geöffnet, wartet auf Zuordnung, abgeschlossen usw.).

Dies ist ein sehr allgemeiner Überblick über die Helpdesk-Verwaltung mit Asset Manager. Weitere Informationen finden Sie im restlichen Handbuch.

Typische Akteure und Aufgaben der Funktion Helpdesk-Verwaltung

In diesem Abschnitt wird anhand eines tatsächlichen Beispiels erläutert, wie die Helpdesk-Aufgaben unter den verschiedenen Mitgliedern des Helpdesk-Teams verteilt werden. Es hängt von der Größe und der Struktur des Teams ab, wie Sie Aufgaben aufteilen.

Die ausgewählte Aufgliederung wird mit dem Benutzerprofil formalisiert, das ein Asset Manager-Administrator den Akteuren im Helpdesk-Team zuweist.

Akteure im Helpdesk-Team

Self-Service-Benutzer (Helpdesk-Benutzer ohne Katalogzugriff):

Benutzer, die kein Mitglied der Helpdesk-Gruppe sind, die aber eigene Unterlagen erstellen und anzeigen können.

Operator: Personen, deren Hauptaufgabe die Aufzeichnung von Hilfeanfragen ist. Der Grad der technischen Kompetenz dieser Person hängt von der Organisationsstruktur ab.

Bearbeiter der Unterlage (Unterlagenbearbeiter oder Bearbeiter):

Person mit technischer Kompetenz. Diese Person kann den ursprünglichen Anruf annehmen oder an der zurückgestellten Beantwortung beteiligt sein. Die Hauptaufgabe ist die Bearbeitung von Helpdesk-Unterlagen.

Helpdesk-Gruppe: Gruppe von Technikern mit ähnlicher Sachkenntnis einer bestimmten Gruppe von Standorten und möglicherweise gebunden an einen bestimmten Vertrag.

Gruppenleiter: Person, die eine Gruppe von Helpdesk-Technikern leitet. Diese Person kann am ursprünglichen Anruf oder nur an einer zurückgestellten

Beantwortung beteiligt sein. Die Hauptaufgabe des Leiters ist die Beaufsichtigung der Aktivitäten der Helpdesk-Mitarbeiter.

Helpdesk-Administrator: Person, die alle Aktivitäten im Zusammenhang mit dem Helpdesk überwacht.

Durchzuführende Aufgaben

- Das aufgetretene Problem aufzeichnen.
- Die Unterlagen zuordnen.
- Die Probleme lösen und die Helpdesk-Unterlagen verwalten.
- Die Aktivitäten überwachen.
- Nachrichten und Support-Mitteilungen abfragen.

Akteure den durchzuführenden Aufgaben zuweisen

Die Teamstruktur und die individuellen Fähigkeiten bestimmen, wie die Arbeit auf die Akteure verteilt wird.

Self-Service-Benutzer

Sie können neue Unterlagen erstellen, um aufgetretene Probleme zu melden.

- Sie können ihre offenen und abgeschlossenen Unterlagen anzeigen.
- Sie können ihre eingereichten Unterlagen aktualisieren (den zugehörige Vermögensgegenstand, die Problemart und Beschreibungen ändern sowie den Bearbeitungsplan neu zuweisen).
- Sie können die von ihnen eingereichten Unterlagen bei Bedarf abschließen.

Operatoren

- In allen Fällen: Sie zeichnen Anfragen auf.
- Mit technischer Kompetenz: Sie bieten technischen Support der ersten Stufe. Sie erstellen Unterlagen, die sofort abgeschlossen werden, wenn das Problem gelöst wurde, und öffnen Unterlagen, wenn das Problem später gelöst werden muss.
- Wenn sie keine technische Kompetenz haben, erstellen sie systematisch Helpdesk-Unterlagen.
- Wenn sie gleichzeitig Unterlagenbearbeiter sind, können sie auf die Details der Helpdesk-Unterlagen ihrer Gruppe zugreifen.

Unterlagenbearbeiter

- Ohne besondere Teamstruktur: Wie Operatoren zeichnen sie Hilfeanfragen von Anfang an auf.
- Mit Teamstruktur: Sie erstellen keine Unterlagen während eines Anrufs. Stattdessen beginnen sie mit der Arbeit an Unterlagen, die ihnen vom

- Gruppenleiter, dem Helpdesk-Administrator oder ihnen selbst durch die Bearbeitung von der Gruppe zugeordneten Unterlagen zugewiesen wurden.
- In allen Fällen: Bearbeiter von Helpdesk-Unterlagen arbeiten vorwiegend an Helpdesk-Unterlagen, die ihnen zugeordnet wurden.

Helpdesk-Administrator

Ihre Rolle ist die Definition von Helpdesk-Gruppen, Dringlichkeiten, Planungen, Bearbeitungsplänen, Unterlagenmerkmalen, Problemarten und der Struktur von Lösungsbäumen.

In einigen Fällen weist der Helpdesk-Administrator Unterlagen, die von den Operatoren erstellt wurden, den kompetenten Bearbeitern der Helpdesk-Unterlagen zu.

Wichtige in der Funktion Helpdesk-Verwaltung verwendete Konzepte

In diesem Abschnitt werden die Schlüsselbegriffe bei der Helpdesk-Verwaltung behandelt. Diese Informationen sind in vier Kategorien gegliedert:

Elemente, die Ihnen bei der Verwaltung des Problemlösungszyklus helfen. Mit diesen Elementen können Sie Probleme aufzeichnen und deren Lösung verfolgen:

- Helpdesk-Unterlagen
- Interventionen
- Support-Mitteilungen
- Wissensarchiv
- Lösungsbaum

Elemente, die Ihnen bei der Strukturierung der Helpdesk-Verwaltung helfen. Diese Elemente werden bei der Einrichtung des Asset Manager-Helpdesks definiert. Sie orientieren sich an der Entwicklung der Helpdesk-Gruppe.

- Helpdesk-Gruppen
- Problemarten
- Dringlichkeit
- Arbeitstagekalender
- Bearbeitungspläne

Tools, die bei der Aufzeichnung von Problemen helfen:

- Anrufannahmeassistent
- Assistent für Self-Service

Wichtige Rollen im Helpdesk-Team:

- Helpdesk-Administrator
- Gruppenleiter

- Unterlagenbearbeiter

Sonstige Rollen:

- ◆ Self-Service-Benutzer

Diese Konzepte werden im Kapitel [Helpdesk](#) [Seite 277] beschrieben.

Sie sollten sich über diese Konzepte informieren, bevor Sie sich weiter mit diesem Handbuch beschäftigen.

Schritte bei der Implementierung der Funktion Helpdesk-Verwaltung

Um die Helpdesk-Verwaltung unter optimalen Bedingungen zu implementieren, sollten Sie den im Folgenden aufgeführten Schritten folgen:

- 1 Analysieren Sie zuerst Ihre Organisation.
Für die Implementierung der Helpdesk-Verwaltung mit Asset Manager müssen Sie eine Vorstudie in Ihrer Organisation durchführen: Analyse der Helpdesk-Teams und ihrer Kompetenz, Bearbeitung von Helpdesk-Fragen usw.
- 2 Konfigurieren Sie das Nachrichtensystem.
- 3 Ändern Sie bei Bedarf die Parameter, die im Menü **Bearbeiten/ Optionen** in der Gruppe **Helpdesk** angezeigt werden.
- 4 Konfigurieren Sie Asset Manager Automated Process Manager, und führen Sie das Programm aus.
- 5 Nach Abschluss dieser Analyse können Sie verschiedene Elemente konfigurieren, die die Grundstruktur des Helpdesks bilden: Helpdesk-Gruppen, Bearbeitungspläne usw. Durch die Definition dieser Elemente richten Sie automatische Prozeduren ein (automatische Zuordnung von Bearbeitungsplänen zu Helpdesk-Unterlagen, Auslösen von Aktionen beim Öffnen von Helpdesk-Unterlagen, Zuordnung des spätesten Lösungstermins usw.).

Anwendungsbeispiele

Szenario 1: Problem wird während des ursprünglichen Anrufs gelöst.

1. Schritt: Sie erhalten einen Anruf von einem Benutzer.

Zeigen Sie den Anrufannahmeassistenten über die Navigationsverknüpfung **Vermögenslebenszyklus/ Helpdesk/ Benutzeraktion/ Anrufannahme** an.

Nur Windows-Client

Sie können den Assistenten auch mit **F2** anzeigen, wenn Sie den Windows-Client verwenden.

2. Schritt: Sie erfassen die Details des Benutzers.


- 1 Geben Sie den Namen des **Anrufers** ein, und klicken Sie auf **Weiter**.
- 2 Ändern Sie bei Bedarf den **Kontakt** (der **Kontakt** ist standardmäßig der Anrufer), und klicken Sie auf **Weiter**.
- 3 Wählen Sie das betreffende Vermögen, und klicken Sie auf **Weiter**.
- 4 Überspringen Sie die Auswahlseite "Helpdesk-Unterlage".
- 5 Geben Sie die **Problemart** an, und klicken Sie auf **Weiter**.
- 6 Weisen Sie die **Dringlichkeit** und den **Bearbeitungsplan** zu.
- 7 Wählen Sie das Aktionselement **Unterlage vervollständigen**, und klicken Sie auf **Fertig stellen**.

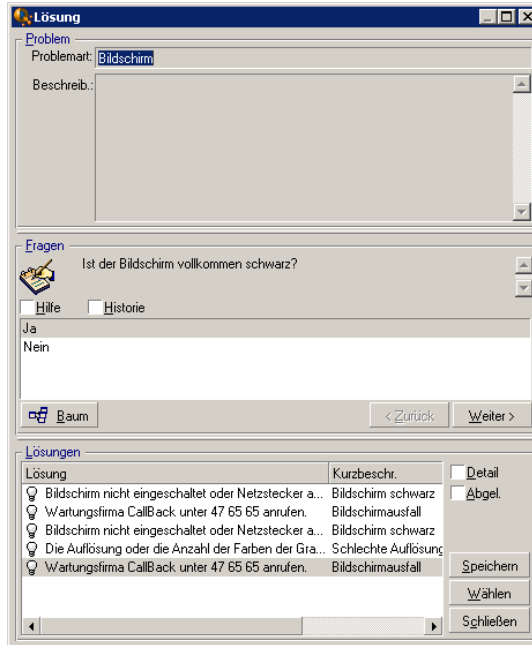
Nur Windows-Client

Wird der Assistent nach Drücken von **F2** angezeigt, füllen Sie den Bildschirm zur Anrufannahme wie weiter unten gezeigt aus:



3. Schritt: Sie suchen nach einer Lösung für das Problem.

Klicken Sie dazu auf  rechts neben dem Bildschirm mit dem Unterlagendetail (Windows-Client), oder wählen Sie **Lösen** aus der Dropdown-Liste **Aktionen** (Webclient).



- 1 Stellen Sie dem Benutzer die Frage aus dem Rahmen **Fragen**.
- 2 Wählen Sie eine Antwort, und klicken Sie auf **Weiter**.
- 3 Vordefinierte Lösungen für das Problem erscheinen im Rahmen **Lösungen**. Untersuchen Sie diese Lösungen, indem Sie das Feld **Details** auswählen.

Nur Windows-Client

Wenn der Assistent nach Drücken auf **F2** angezeigt wird, klicken Sie in das Feld **Beschreibung**, geben Sie einige Informationen ein, und verwenden Sie dann den rechten Abschnitt des Bildschirms mit der Bezeichnung **Lösung**.

4. Schritt: Sie beenden den Anruf.

- Falls eine Standardlösung vorliegt
Wählen Sie diese Lösung, und klicken Sie dann auf die Schaltfläche **Wählen**. Eine Unterlage mit dem Status **Abgeschlossen** wird automatisch mit den eingegebenen Informationen erstellt. Um sie anzuzeigen, rufen Sie die

Tabelle der Helpdesk-Unterlagen über die Navigationsverknüpfung **Vermögenslebenszyklus/ Helpdesk/ Helpdesk-Unterlagen** auf, und wählen Sie die Unterlage aus.


Verwenden Sie die Unterlagennummer, die in der Titelleiste des Fensters für die Anrufannahme erscheint, um die Unterlage in der Tabelle zu suchen.

- Falls keine Standardlösung vorliegt

Beschreiben Sie das Problem und die Lösung im Rahmen **Beschreibung**, und klicken Sie auf **Schließen**.

Eine Unterlage mit dem Status **Abgeschlossen** wird automatisch mit den eingegebenen Informationen erstellt.

Nur Windows-Client

Wenn der Assistent nach Drücken auf **F2** angezeigt wird, beschreiben Sie das Problem und die Lösung im Rahmen **Beschreibung** im Fenster auf der linken Seite, und klicken Sie auf  Unterlage abschl., falls es keine Standardlösung gibt.

Szenario 2: Das Problem wurde bereits als Helpdesk-Unterlage gespeichert.

1. Schritt: Sie erhalten einen Anruf von einem Benutzer.

Zeigen Sie den Anrufannahmeassistenten über die Navigationsverknüpfung **Vermögenslebenszyklus/ Helpdesk/ Benutzeraktion/ Anrufannahme** an.

Nur Windows-Client

Sie können den Assistenten auch mit **F2** anzeigen, wenn Sie den Windows-Client verwenden.

2. Schritt: Sie geben die Informationen für die ausgewählte Unterlage ein.

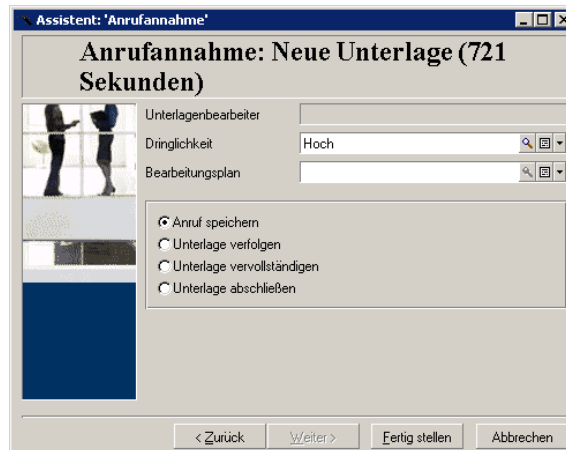
- 1 Geben Sie den Namen des **Anrufers** ein, und klicken Sie auf **Weiter**.
- 2 Ändern Sie bei Bedarf den **Kontakt** (der **Kontakt** ist standardmäßig der Anrufer), und klicken Sie auf **Weiter**.
- 3 Überspringen Sie die Auswahlseite "Vermögen".
- 4 Wählen Sie die Unterlage, und klicken Sie auf **Weiter**.
- 5 Geben Sie die **Problemart** an, und klicken Sie auf **Weiter**.
- 6 Weisen Sie die **Dringlichkeit** und den **Bearbeitungsplan** zu.

Nur Windows-Client

Wird der Assistent nach Drücken von **F2** angezeigt, füllen Sie den Bildschirm zur Anrufannahme wie weiter unten gezeigt aus:



3. Schritt: Sie beenden den Anruf.



- Falls das Problem noch nicht gelöst ist
Wählen Sie die Option **Anruf speichern**, und klicken Sie auf **Fertig stellen**.
Die Unterlage wird anhand Ihrer Eingaben im 2. Schritt geändert.
- Falls das Problem gelöst ist
Wählen Sie die Option **Unterlage abschließen**, und klicken Sie auf **Fertig stellen**.

Die Unterlage wird anhand Ihrer Eingaben im 2. Schritt geändert. Der Unterlagenstatus wird auf **Abgeschlossen** festgelegt.

- Falls Sie auf ein Unterlagendetail zugreifen müssen
Wählen Sie die Option **Unterlage bearbeiten** oder **Unterlage vervollständigen**, und klicken Sie auf **Fertig stellen**.

Die Unterlage wird anhand Ihrer Eingaben im 2. Schritt geändert, und Sie können weitere Änderungen vornehmen.

Wenn Sie die Aktion **Unterlage vervollständigen** an Stelle der Aktion **Unterlage bearbeiten** verwenden, ändert Asset Manager die Felder **Status** oder **Zugeordnet** im Unterlagendetail nicht.

Nur Windows-Client

Wenn der Assistent nach Drücken auf **F2** angezeigt wird:

- Falls das Problem noch nicht gelöst ist

Klicken Sie auf die Schaltfläche .

Die Unterlage wird mit Ihren Eingaben im Feld auf der linken Seite geändert.

- Falls das Problem gelöst ist



Klicken Sie auf die Schaltfläche .

Die Unterlage wird mit Ihren Eingaben im Feld auf der linken Seite geändert. Der Unterlagenstatus wird auf **Abgeschlossen** festgelegt.

- Falls Sie auf ein Unterlagendetail zugreifen müssen

Klicken Sie auf  oder .

Die Unterlage wird anhand Ihrer Eingaben im Fenster auf der linken Seite geändert, und Sie können weitere Änderungen vornehmen.

Wenn Sie die Schaltfläche  an Stelle der Schaltfläche  verwenden, ändert Asset Manager die Felder **Status** oder **Zugeordnet** im Unterlagendetail nicht.

Szenario 3: Ein Problem, das später gelöst werden muss.

1. Schritt: Sie erhalten einen Anruf von einem Benutzer.

Zeigen Sie den Anrufannahmeassistenten über die Navigationsverknüpfung **Vermögenslebenszyklus/ Helpdesk/ Benutzeraktion/ Anrufannahme** an.

Nur Windows-Client

Sie können den Assistenten auch mit **F2** anzeigen, wenn Sie den Windows-Client verwenden.

2. Schritt: Sie geben die Informationen für die Unterlage ein.

- 1 Geben Sie den Namen des **Anrufers** ein, und klicken Sie auf **Weiter**.
- 2 Ändern Sie bei Bedarf den **Kontakt** (der **Kontakt** ist standardmäßig der Anrufer), und klicken Sie auf **Weiter**.
- 3 Wählen Sie den Vermögensgegenstand, und klicken Sie auf **Weiter**.
- 4 Überspringen Sie die Auswahlseite "Helpdesk-Unterlage".
- 5 Geben Sie die **Problemart** an, und klicken Sie auf **Weiter**.
- 6 Weisen Sie die **Dringlichkeit** und den **Bearbeitungsplan** zu.
- 7 Wählen Sie das Aktionselement **Unterlage vervollständigen**, und klicken Sie auf **Fertig stellen**.

Nur Windows-Client

Wird der Assistent nach Drücken von **F2** angezeigt, füllen Sie den Bildschirm zur Anrufannahme wie weiter unten gezeigt aus:



3. Schritt: Sie suchen nach einer Lösung für das Problem.

Klicken Sie auf  rechts neben dem Bildschirm mit dem Unterlagendetail, und lesen Sie den Abschnitt **Fragen** rechts neben dem Fenster **Lösung**, um das Problem mit dem Benutzer zu besprechen. Die Liste der Fragen wurde

vorab im Lösungsbaum erstellt (Menü **Vermögenslebenszyklus/ Helpdesk/ Lösungsbaum**).

Lesen Sie den Abschnitt **Beschreibung**, um festzustellen, ob bereits eine Standardlösung vorhanden ist.

Nehmen wir in diesem Beispiel an, dass das Problem während des Anrufs nicht gelöst werden kann.

Nur Windows-Client

Wenn der Assistent nach Drücken auf **F2** angezeigt wird, lesen Sie den Abschnitt **Fragen**, um das Problem mit dem Benutzer zu besprechen.

4. Schritt: Sie erstellen eine Helpdesk-Unterlage, um das Problem zu speichern.

Dieser Schritt gilt nur, wenn der Assistent nach Drücken von **F2** auf dem Windows-Client angezeigt wird. Wenn Sie den Assistenten über die Navigationsverknüpfung **Vermögenslebenszyklus/ Helpdesk/ Benutzeraktion/ Anrufannahme** verwenden, können Sie diesen Schritt ignorieren, da die Unterlage bereits im 2. Schritt erstellt wurde.

Klicken Sie auf die Schaltfläche .

5. Schritt: Sie verwalten vorhandene Helpdesk-Unterlagen.

Es gibt verschiedene Möglichkeiten, die Liste der derzeit bearbeiteten Helpdesk-Unterlagen anzuzeigen:

- Navigationsverknüpfung **Vermögenslebenszyklus/ Helpdesk/ Helpdesk-Unterlagen**.


Dieses Menü zeigt die Liste aller Helpdesk-Unterlagen an.

Mit den Filtern im Menü für die **Helpdesk-Unterlagen** können Sie die Unterlagen nach von Ihnen festgelegten Kriterien auswählen.

- Menü **Vermögenslebenszyklus/ Helpdesk/ Übersicht**



Dieses Menü zeigt die Liste der Helpdesk-Unterlagen an, deren Status nicht **Abgeschlossen** oder **Abgeschl. und geprüft** ist.

Die Übersicht hängt von der Person ab, die sie anzeigt: der Helpdesk-Administrator, ein Gruppenleiter oder einfach ein Mitglied einer Helpdesk-Gruppe.


Mit der Schaltfläche  wird die Liste der Helpdesk-Unterlagen angezeigt, die einem Techniker oder einer Gruppe zugewiesen sind, der bzw. die in der Übersicht ausgewählt ist.

So erstellen Sie einen Interventionsdatensatz in einer Helpdesk-Unterlage:

Um einen Interventionsdatensatz in einer Helpdesk-Unterlage zu erstellen, zeigen Sie zuerst das Unterlagendetail an,

- klicken Sie dann auf  rechts neben dem Unterlagendetail (Windows-Client), oder wählen Sie **Intervention** aus der Dropdown-Liste **Aktionen** (Webclient).
- Oder wählen Sie die Registerkarte **Intervention**, und verwenden Sie die Schaltfläche  (Windows-Client) oder **Hinzufügen** (Webclient), sodass Sie Interventionen der Helpdesk-Unterlage hinzufügen.

So schließen Sie eine Unterlage:

Wenn die Unterlage endgültig bearbeitet wurde, zeigen Sie das Unterlagendetail an, und klicken Sie auf . Asset Manager erstellt auf der Registerkarte **Aktivität** eine Historie für die Unterlage, ändert das Feld **Beschreibung** (SQL-Name: Description) auf der Registerkarte **Allgemein**, passt das Abschlussdatum auf der Registerkarte **Abschluss** an und ändert den **Status** (SQL-Name: seStatus) der Unterlage. Sie können noch einen weiteren Schritt ausführen, indem Sie dem Feld **Status** den Wert **Abgeschl. und geprüft** zuweisen, wenn Sie die Unterlage mit dem Benutzer geprüft haben.

Self-Service

Der Assistent für Self-Service erweitert die Helpdesk-Funktionen, indem die Mitarbeiter in die Lage versetzt werden, selbst Unterlagen zu erstellen, zu aktualisieren und abzuschließen. In diesem Kapitel wird die Nutzung des Asset Manager-Assistenten für Self-Service erläutert. Er ist über die Navigationsverknüpfung **Vermögenslebenszyklus/ Helpdesk/ Benutzeraktionen/ Self-Service** verfügbar.

Dieser Assistent ermöglicht es den Benutzern, neue Unterlagen zu erstellen, ihre offenen und abgeschlossenen Unterlagen anzuzeigen, die Details der zuvor eingereichten offenen Unterlagen zu aktualisieren und bei Bedarf selbst Unterlagen abzuschließen.

Den Assistenten für Self-Service verwenden

Die Seite des Assistenten für Self-Service besteht aus zwei Teilen. Der linke Bereich enthält sechs Aktionsschaltflächen, und im rechten Bereich werden die Abfrageergebnisse angezeigt.

Nachdem Sie den Assistenten für Self-Service gestartet haben, können Sie die folgenden Vorgänge durchführen.

Offene und abgeschlossene Unterlagen anzeigen

Die Liste der offenen Unterlagen mit dem Titel "Offene Unterlagen von XXX" wird automatisch rechts angezeigt, wenn der Assistent ausgeführt wird. "XXX" steht dabei für den aktuellen Benutzernamen. So können Sie die einzelnen Unterlagendetails anzeigen:

- 1 Wählen Sie die Unterlage, die Sie aus der Liste der offenen Unterlagen abfragen möchten.
- 2 Klicken Sie auf **Unterlage anzeigen**.
- 3 Klicken Sie auf **Zurück zu Unterlagen**, um wieder die Listenansicht aufzurufen. Wiederholen Sie die Schritte 1 bis 3, um andere Unterlagendetails anzuzeigen.

Um die abgeschlossenen Unterlagen anzuzeigen, stellen Sie sicher, dass Sie den ursprünglichen Zustand der Assistentenseite aufgerufen haben (auf der rechten Seite wird die Liste der offenen Unterlagen angezeigt).

- 1 Klicken Sie auf **Abgeschlossene Unterlagen anzeigen**.
- 2 Wählen Sie die Unterlage, die Sie aus der Liste der abgeschlossenen Unterlagen abfragen möchten.
- 3 Klicken Sie auf **Unterlage anzeigen**.
- 4 Klicken Sie auf **Zurück zu Unterlagen**, um wieder die Listenansicht aufzurufen. Wiederholen Sie die Schritte 1 bis 4, um andere Unterlagendetails anzuzeigen.

Neue Unterlage erstellen

- 1 Klicken Sie auf **Neue Unterlage öffnen**.
- 2 Geben Sie die Attribute der Unterlage an.
- 3 Klicken Sie auf **OK**.

Eine neue Unterlage mit dem Status "Wartet auf Zuordnung" wird automatisch in der Tabelle mit den Helpdesk-Unterlagen gespeichert. Die Helpdesk-Gruppe erhält die Unterlage und reagiert darauf.

Weitere Informationen nach der Unterlagenerstellung hinzufügen

Sie können Kommentare zu der offenen Unterlage hinzufügen, die Sie zuvor eingereicht haben.


- 1 Wählen Sie die Unterlage, die Sie aktualisieren möchten, aus der Liste der offenen Unterlagen.
- 2 Klicken Sie auf **Unterlagen aktualisieren**.
- 3 Geben Sie die Informationen in das Feld **Kommentare** ein, und klicken Sie zum Bestätigen auf das Häkchen.
- 4 Klicken Sie auf **OK**.

Unterlage abschließen

Sie können die Unterlage bei Bedarf abschließen. Beispielsweise haben Sie bereits die Lösung gefunden und benötigen also nicht mehr die Hilfe eines Helpdesk-Technikers.

- 1 Wählen Sie die Unterlage, die Sie abschließen möchten, aus der Liste der offenen Unterlagen.
- 2 Klicken Sie auf **Unterlage abschließen**.
- 3 Geben Sie die Hinweise in das Feld **Lösung** ein, und klicken Sie zum Bestätigen der Informationen auf das Häkchen.
- 4 Klicken Sie auf **OK**.

Anrufe annehmen

In diesem Kapitel wird erläutert, wie der Anrufannahmeassistent von Asset Manager verwendet wird. Sie können auf den Assistenten über die Navigationsverknüpfung **Vermögenslebenszyklus/ Helpdesk/ Benutzeraktion/ Anrufannahme**, das Symbol  (Windows-Client) oder die Taste F2 (Windows-Client) zugreifen.

Der Anrufannahmeassistent ist eine Funktion, die der Person hilft, die Anrufe annimmt. (Der Begriff "Anruf" ist in diesem Zusammenhang ein sehr weit gefasster Begriff: Telefonanruf, Besuch eines Benutzers, Fax usw.)

Sie erhalten eine vereinfachte und gesteuerte Ansicht einer vorhandenen Unterlage oder einer Unterlage, die erstellt wird.

Der Assistent ist darauf ausgelegt, die Aufzeichnung von Helpdesk-Unterlagen möglichst umfassend zu erleichtern.

Aufgaben bei der Anrufannahme:

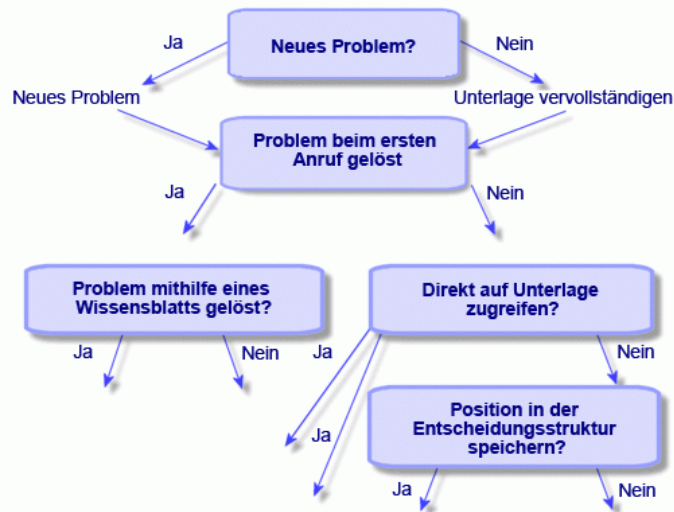
- 1 Identifizierung des Anrufers.
- 2 Wenn der Anruf eine bereits erstellte Unterlage betrifft: Erweiterung der Unterlage um die neuen Informationen oder Abschluss der Unterlage.
- 3 Wenn der Anruf ein neues, noch nicht protokolliertes Problem betrifft:
 - 1 Eingabe der relevanten Informationen.
 - 2 Erstellung einer Unterlage (offen oder abgeschlossen).

Schritte bei der Beantwortung eines Anrufs


Der Anrufannahmeassistent hilft Ihnen bei der Eingabe von Informationen über die beim Helpdesk-Team eingehenden Anrufe. Sie müssen dieses Tool nicht verwenden, da Sie Unterlagen auch erstellen können, ohne den Anrufannahmeassistenten zu bearbeiten.

Das nachstehende Diagramm gibt Ihnen einen Überblick über die Anrufannahme:

Abbildung 5.2. Anrufannahme - Schritte



Den Anrufannahmeassistenten aktivieren

Aktivieren Sie den Anrufannahmeassistenten über die Navigationsverknüpfung **Vermögenslebenszyklus/ Helpdesk/ Benutzeraktion/ Anrufannahme**, die Taste F2 (Windows-Client) oder durch Klicken auf  (Windows-Client).

TIPP:

Für Benutzer des Windows-Clients: Wenn die Anrufannahme beim Öffnen des Assistenten bereits begonnen hat, zeigt Asset Manager ein anderes Fenster für die Anrufannahme an und startet die Prozedur zur Anrufannahme.

Den Bildschirm für die Anrufannahme ausfüllen

In diesem Abschnitt wird beschrieben, wie die Bildschirme für die Anrufannahme gefüllt werden. Folgendes wird behandelt:

- Der Aufbau des Bildschirms für die Anrufannahme, der durch Drücken von **F2** angezeigt wird.
- Die Eingabe von Informationen.
- Automatisch ausgefüllte Felder

Aufbau des Bildschirms für die Anrufannahme

Der Bildschirm für die Anrufannahme, der durch Drücken von F2 auf dem Windows-Client angezeigt wird, besteht aus verschiedenen Teilen:

- In der Statuszeile oben im Bildschirm werden allgemeine Informationen angezeigt.
- Der linke Bereich des Fenster muss ausgefüllt werden. Dies ist der "Eingabebereich".
- Der rechte Bereich des Fensters enthält Informationen zum auf der linken Seite ausgewählten Feld. Dies ist der "Hilfebereich".

Statusleiste



Unterlagennummer

Die Nummer, die zu Beginn des Anrufs oben auf dem Bildschirm angezeigt wird, ist die Nummer, die der Unterlage zugewiesen wird, falls Sie am Ende des Anrufs eine Unterlage erstellen. So können Sie problemlos dem Anrufer die Unterlagenreferenz nennen. Später ist die angezeigte Nummer entweder die Nummer einer neu erstellten Unterlage oder die Nummer einer zu ändernden Unterlage.

Indikator für die verstrichene Zeit

Der farbige Indikator zeigt die seit der Anrufannahme verstrichene Zeit an. Sie können die Parameter des Indikators über die Kategorie **Helpdesk** im Menüelement **Bearbeiten/ Optionen** ändern.

Der Indikator hat keine weitere Bedeutung, er dient lediglich der Information.

Bearbeiter der Unterlage


Der Bearbeiter der Unterlage ist die Person, die zu der im Feld **Unterlage** im linken Bildschirmbereich ausgewählten Unterlage gehört, falls sich der Anruf auf eine vorhandene Unterlage bezieht.

Wenn eine neue Unterlage geöffnet wird, wählt Asset Manager automatisch einen Bearbeiter aus der Helpdesk-Gruppe aus, der die Unterlage zugeordnet wird.

Eingabebereich


Verwenden Sie die Maus oder die Tab-Taste, um zwischen den verschiedenen Feldern zu wechseln.

- Wenn das Feld **Unterlage** nicht ausgefüllt ist, wird im unteren Bereich **Neue Unterlage** angezeigt.
- Wenn das Feld **Unterlage** ausgefüllt ist (automatisch oder von Hand), wird im unteren Bereich **Unterlage vervollständigen** angezeigt.

Um die Erstellung einer neuen Unterlage zu erzwingen, wenn das Feld **Unterlage** ausgefüllt ist, klicken Sie auf die Schaltfläche . Klicken Sie noch einmal auf die Schaltfläche, damit Sie die ausgewählte Unterlage abschließen können.

Hilfebereich

Die Informationen im Hilfebereich werden nicht sofort aktualisiert. Eine Verzögerung bei der Aktualisierung wurde implementiert, damit Sie zwischen den unterschiedlichen Feldern wechseln können, ohne durch die Aktualisierung verlangsamt zu werden. Sie können diesen Parameter über das Menü **Bearbeiten/ Optionen** in der Gruppe **Helpdesk** ändern.

Um die Informationen ohne Wartezeit zu aktualisieren, drücken Sie **F5**, oder klicken Sie auf . Diese Schaltfläche erscheint nur, wenn Informationen aktualisiert werden können.

Informationen eingeben

Anrufer

Dies ist die Person, die Sie angerufen hat, um ein Problem zu melden.



The screenshot shows a software window titled "Assistent: 'Anrufannahme'". The main content area is titled "Anrufannahme: Neue Unterlage". On the left side, there is a vertical navigation pane with several icons, including one of two people talking. The main area contains two input fields: "Anrufer" with the text "Mike, Miliard" and "Beschreibung" which is currently empty. At the bottom of the window, there are four buttons: "< Zurück", "Weiter >", "Fertig stellen", and "Abbrechen".

Nur Windows-Client

Die Anruferinformationen auf dem Bildschirm für die Anrufannahme, die durch Drücken von F2 auf dem Windows-Client angezeigt werden.

Anrufer	
Funktion:	Verwaltungsprüfer
Abteilung:	Verwaltungs- & Finanzleitung.
Standort:	/Meteor-Gebäude/30. Stock/024
Telefon:	(030) 3443982-5
Fax:	(030) 3443982-1
Schulung:	

Kontakt

Der Ansprechpartner für diese Unterlage. Diese Information befindet sich im Feld **Kontakt** der Registerkarte **Allgemein** im Unterlagendetail.

Assistent: 'Anrufannahme'	
Anrufannahme: Neue Unterlage (75 Sekunden)	
	Benutzer: Hewlett Packard.
	Verantwortlicher: Hewlett Packard.
	Standort: /Standort Hamburg/
	Kontakt : Edv-Leitung.
	Notizen: 0
<p>< Zurück Weiter > Fertig stellen Abbrechen</p>	

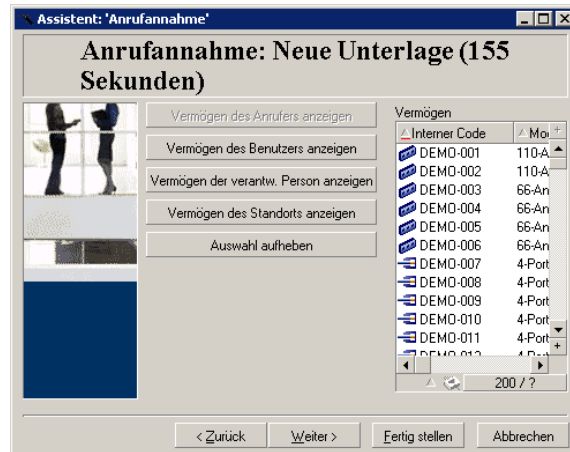
Nur Windows-Client

Die Kontaktinformationen auf dem Bildschirm für die Anrufannahme, die durch Drücken von F2 auf dem Windows-Client angezeigt werden.

Kontakt	
Funktion:	Verwaltungsprüfer
Abteilung:	Verwaltungs- & Finanzleitung.
Standort:	/Meteor-Gebäude/30. Stock/024
Telefon:	(030) 3443982-5
Fax:	(030) 3443982-1
Schulung:	

Vermögen

Auf dieser Seite können Sie angeben, welcher Vermögensgegenstand vom Problem betroffen ist.




Die Seite enthält mehrere Schaltflächen:

- **Vermögen des Anrufers anzeigen:** Vermögen, für das der Anrufer zuständig ist.
- **Vermögen des Benutzers anzeigen:** Vermögen, das dem Benutzer gehört.
- **Vermögen der verantw. Person anzeigen:** Vermögen, das der verantwortlichen Person des Benutzers gehört.
- **Vermögen des Standorts anzeigen:** Vermögen, das sich am gleichen Ort wie der Anrufer befindet.

Nur Windows-Client

Die Vermögensinformationen auf dem Bildschirm für die Anrufannahme, die durch Drücken von F2 auf dem Windows-Client angezeigt werden.



Wenn das Symbol  im Hilfebereich angezeigt wird, können Sie darauf klicken, um eine Suche nach Informationen zu starten.

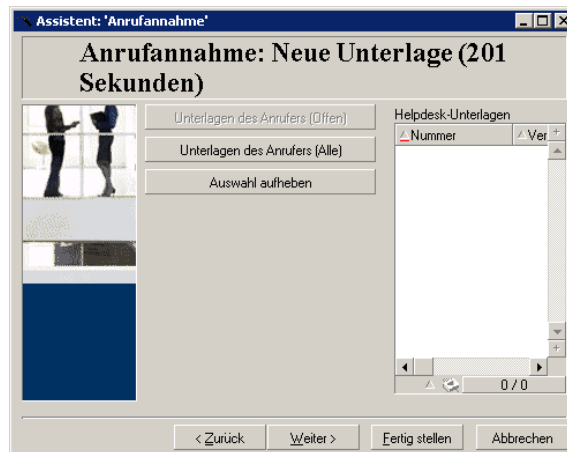
Die Seite enthält mehrere Unterregisterkarten:

- Registerkarten **Benutzer** und **Verwalter**: Vermögen, für das der Anrufer zuständig ist oder das er nur verwendet.
- Registerkarte **Standort**: Vermögen, das sich am gleichen Ort wie der Anrufer befindet.
- Registerkarte **Verbindungen**: Das gesamte Vermögen, das mit dem ausgewählten Vermögen verknüpft ist (standardmäßig ist dies das im Eingabebereich ausgewählte Vermögen).
- Registerkarte **Software**: Softwarelizenzen mit dem Typ **Pro** genanntem **Benutzer**, die vom Anrufer verwendet werden.

Wenn Sie das Kontrollkästchen **Nur Hauptvermögen** auf den Unterregisterkarten **Benutzer**, **Verwalter** und **Standort** markieren, wird nur das Vermögen im Stamm der Baumstruktur angezeigt.

Unterlage

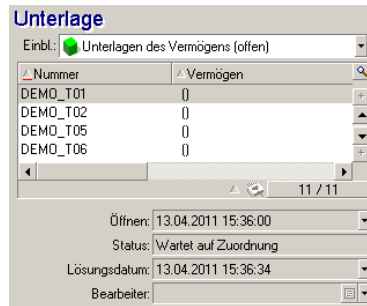
Auf dieser Seite können Sie angeben, welche Unterlage vom Problem betroffen ist.




- **Unterlagen des Anrufers (offen)**: Unterlagen, für die das Feld **Kontakt** (Registerkarte **Allgemein**) den gleichen Wert aufweist wie das Feld **Anrufer** auf dem Bildschirm für die Anrufannahme. Die Felder **Status** und **Kontakt** (SQL-Namen: seStatus und Contact) werden als Filterkriterien verwendet.
- **Unterlagen des Anrufers (alle)**: Alle offenen und abgeschlossenen Unterlagen eines Anrufers, für ein Vermögen oder alle offenen oder abgeschlossenen wichtigen Unterlagen.

Nur Windows-Client


Die Unterlageninformationen auf dem Bildschirm für die Anrufannahme, die durch Drücken von F2 auf dem Windows-Client angezeigt werden.



Füllen Sie das Feld für die Unterlage nur in zwei Fällen aus:

- Um eine Unterlage hinzuzufügen oder eine vorhandene Unterlage zu ändern. (Das vom Anrufer gemeldete Problem hat bereits zur Erstellung einer Unterlage geführt.)
- Um eine neue Unterlage zu erstellen und an die im Feld **Unterlage** ausgewählte Unterlage anzufügen. Gehen Sie in diesem Falls wie folgt vor:
 - 1 Füllen Sie die Felder **Anrufer** und **Unterlage** aus.
 - 2 Klicken Sie auf .
 - 3 Füllen Sie die Felder im Rahmen **Neue Unterlage** aus.

Füllen Sie die Felder im Rahmen **Neue Unterlage** nicht vor dem Feld **Unterlage** aus. Dies hätte zur Folge, dass die Eingaben im Rahmen **Neue Unterlage** gelöscht werden.

Wenn Sie eine Unterlage auswählen, aber später feststellen, dass für den Anruf eine neue Unterlage erstellt werden muss, klicken Sie auf die Schaltfläche .

WARNUNG:

Wenn im Modus **Neue Unterlage** das Feld **Unterlage** ausgefüllt wird, wird die neue Unterlage als untergeordnete Unterlage an die vorhandene Unterlage angefügt.

Klicken Sie erneut in das Feld **Unterlage**, um zum Status zurückzukehren, sodass Sie die ausgewählte Unterlage abschließen können (rechts auf dem Bildschirm).

Im Hilfebereich können Sie über einen Filter eine Auswahl offener Unterlagen anzeigen (der **Status** der Unterlage ist nicht **Abgeschlossen** oder **Abgeschl. und geprüft**). Sie können aber auch eine Auswahl von Unterlagen unabhängig vom **Status** aufrufen:

- **Unterlagen des Anrufers (offen):** Unterlagen, für die das Feld **Kontakt** (Registerkarte **Allgemein**) den gleichen Wert aufweist wie das Feld **Anrufer** auf dem Bildschirm für die Anrufannahme. Die Felder **Status** und **Kontakt** (SQL-Namen: seStatus und Contact) werden als Filterkriterien verwendet.
- **Unterlagen des Vermögens (offen):** Unterlagen, für die das Feld **Vermögen** den gleichen Wert aufweist wie das Feld **Vermögen** auf dem Bildschirm für die Anrufannahme. Die Felder **Status** und **Vermögen** (SQL-Namen: seStatus und Asset) werden als Filterkriterien verwendet.
- **Wichtige Unterlagen (offen):** Unterlagen, für die das Kontrollkästchen **Wichtige Unterlage** (Registerkarte **Allgemein**) markiert ist. Die Felder **Status** und **Wichtige Unterlage** (SQL-Namen: seStatus und bHot) werden als Filterkriterien verwendet.
- Mit den Optionen, denen "(Alle)" nachgestellt ist, können Sie alle offenen und abgeschlossenen Unterlagen für einen Anrufer, für ein Vermögen oder alle offenen oder abgeschlossenen wichtigen Unterlagen anzeigen.

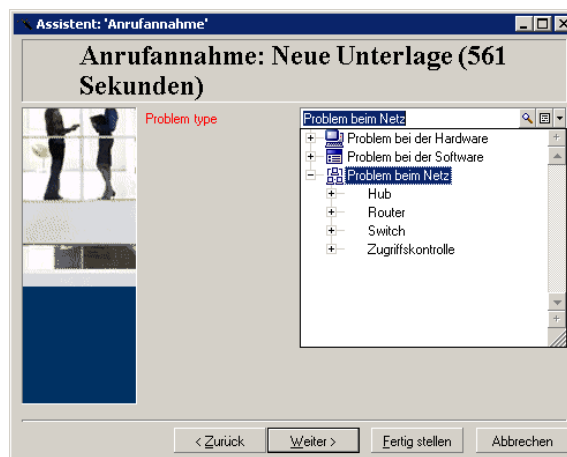
Sie können die Informationen aus dem Hilfebereich des Bildschirms nutzen. Im Bereich **Beschreibung** wird nur der Anfang des Felds **Beschreibung** für die Unterlage angezeigt.

Um die Unterlage zu ändern, müssen Sie das Unterlagendetail aufrufen, indem Sie auf die Schaltfläche  klicken.

Klicken Sie einmal in den Hilfebereich der Unterlage, um das Feld **Unterlage** im Eingabebereich auszufüllen. Warten Sie eine Weile, bis die Daten aktualisiert wurden, oder drücken Sie F5.

Problemart

In diesem Feld können Sie die Art des aufgetretenen Problems angeben.



Standardmäßig werden nur die Problemarten, die dem Modell des ausgewählten Vermögens und dessen Untermodellen zugeordnet sind, im Hilfebereich angezeigt.

Wenn kein Vermögen ausgewählt ist, wird keine Art angezeigt.

Wenn dem Vermögen kein Modell zugeordnet ist, werden alle Problemarten angezeigt.

Nur Windows-Client

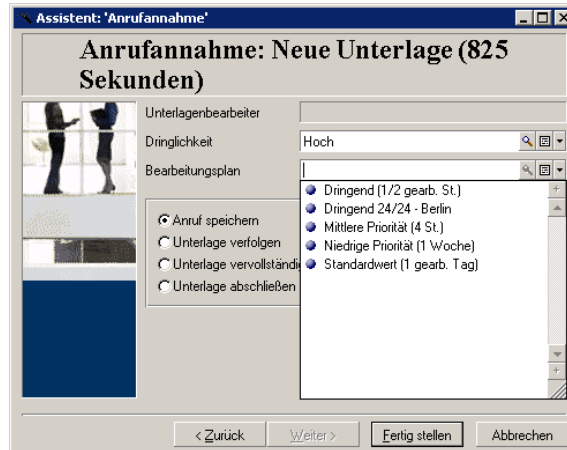
Die Informationen zur Problemart auf dem Bildschirm für die Anrufannahme, die durch Drücken von F2 auf dem Windows-Client angezeigt werden.



Wenn Sie die Anzeige aller Problemarten erzwingen möchten, markieren Sie das Kontrollkästchen **Alle Problemarten einblenden**.

Dringlichkeit und Bearbeitungsplan

Auf dieser Seite können Sie die Dringlichkeit und den Bearbeitungsplan auswählen, die bzw. der am besten auf das aufgetretene Problem abgestimmt sind.



WICHTIG:

Die Erstellung von Bearbeitungsplänen gehört zu den Aufgaben des Administrators, nicht aber zu den Aufgaben eines Telefonisten. Es ist nicht möglich, einen Bearbeitungsplan direkt über das Feld **Plan** auf dem Bildschirm für die Anrufannahme zu erstellen.

Beschreibung (oder Zusatzbeschr.)

Anmerkung:

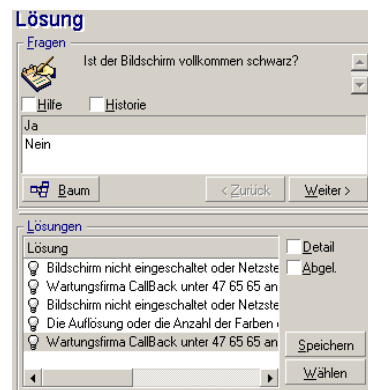
Dieser Abschnitt betrifft nur den Bildschirm für die Anrufannahme, der durch Drücken von **F2** auf dem Windows-Client angezeigt wird.

In diesem Feld können Sie das Problem unbeschränkt beschreiben. Ihre Eingaben hier werden dem Feld **Beschreibung** der Unterlage hinzugefügt.

- Wenn Sie eine Unterlage abschließen, zeigt Asset Manager ein Fenster der vorherigen Art im Hilfebereich an. Dieser Wert kann nicht geändert werden.



- Wenn Sie eine neue Unterlage erstellen, führt der Hilfebereich Sie durch den Prozess der Problemlösung:



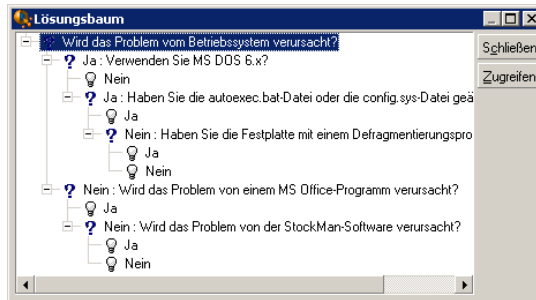
Fragen

Der Knoten im Lösungsbaum, der mit der ausgewählten Problemart verknüpft ist, wird in der Zone angezeigt. (Die Problemart muss zuvor dem Knoten zugeordnet worden sein.) Wenn eine Frage diesem Knoten zugeordnet ist, schlägt der Anrufannahmeassistent verschiedene Antworten zur Auswahl vor. Doppelklicken Sie auf die passende Antwort, um den Lösungsbaum weiter durchzuarbeiten. Sie können auch die Zone mit den Antworten aktivieren (indem Sie eine der Antworten wählen und die Nummer der Zeile mit der zu wählenden Antwort eingeben). Die Schaltfläche **Weiter** führt zum gleichen Ergebnis. Mit der Schaltfläche **Zurück** können Sie in der Baumstruktur

zurückgehen. Es ist nicht möglich, weiter als bis zum der Problemart zugeordneten Anfangsknoten zurückzugehen.

Schaltfläche **Baum**

Mit der Schaltfläche  **Baum** wird der Lösungsbaum angezeigt und der Cursor auf dem Knoten platziert, der mit der Problemart verbunden ist.



Wählen Sie einen Knoten in der Baumstruktur, und klicken Sie auf die Schaltfläche **Zugreifen**, um den Anfangsknoten in der Verzweigung zu ändern, in der Sie arbeiten möchten. Sie müssen diese Vorgehensweise nutzen, damit Sie in einem bestimmten Moment nicht durch die gesamte Verzweigung navigieren müssen.

Kontrollkästchen **Hilfe**

Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn Sie hinter der Frage und in Klammern den Inhalt der Registerkarte **Beschreibung** im Fragedetail rechts von der Frage anzeigen möchten (sofern eine Beschreibung im Lösungsbaum eingegeben wurde).

Kontrollkästchen **Historie**

Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn Sie die Liste der aufeinander folgenden Fragen, die Sie bei der Bearbeitung des Lösungsbaums bereits beantwortet haben, anzeigen möchten.

Lösungen

Im Lösungsbereich des Hilfebereichs werden Dateien des Wissensarchivs angezeigt, die Knoten in der Verzweigung des Lösungsbaums zugeordnet sind, die sich aus dem von der vorherigen Frage gebildeten Knoten ergeben haben.

Kontrollkästchen **Details**

Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um die Details der ausgewählten Lösung (Felder **Beschreibung** und **Lösung** (SQL-Namen: Description und Solution) unten im Lösungsfenster anzuzeigen.

Kontrollkästchen **Abgelehnt**

Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um weiterhin alle Lösungen beginnend mit dem Anfangsknoten anzuzeigen, sogar wenn sie aufgrund des in der Baumstruktur gewählten Pfads bereits ausgeschieden sind.

Automatisch ausgefüllte Felder

Bearbeiter der Unterlage

Wenn eine neue Unterlage geöffnet wird, wählt Asset Manager automatisch einen Bearbeiter aus der Helpdesk-Gruppe aus, der die Unterlage zugeordnet wird.

Um die Gruppe zu bestimmen, der die Unterlage zugeordnet wird, berücksichtigt Asset Manager die Problemart, den Standort des Vermögensgegenstands und mögliche Verträge, die für die Helpdesk-Gruppe gelten:

- 1 Asset Manager durchsucht die Helpdesk-Gruppen, die der Problemart der Unterlage zugeordnet sind.
- 2 Aus diesen Gruppen bestimmt Asset Manager dann die Helpdesk-Gruppe, deren Standort dem des Vermögensgegenstands am nächsten liegt: direkter Standort, andernfalls der übergeordnete Standort usw. bis zum Stammstandort.
- 3 Wenn die Asset Manager-Datenbank-Engine doppelte externe Beziehungen unterstützt, sucht Asset Manager innerhalb dieser passenden Gruppen anhand von relevanten Verträgen und Wartungsverträgen für den Vermögensgegenstand nach den Helpdesk-Gruppen.

WARNUNG:

Die Liste der DBMSs, die doppelte externe Beziehungen unterstützen, finden Sie im Abschnitt [DBMSs, die doppelte externe Beziehungen unterstützen](#) [Seite 200].

- 4 Werden keine Gruppen gefunden, wiederholt Asset Manager die ersten drei Schritte beginnend mit der Problemart auf der nächsthöheren Ebene in der Hierarchie der Problemarten, bis der Stamm in der Baumstruktur der Problemarten erreicht ist.
- 5 Der Unterlagenbearbeiter kann unter den Technikern der Helpdesk-Gruppe ausgewählt werden, die die geringste Anzahl von Unterlagen in Bearbeitung haben.

Anmerkung:

Wenn mehr als ein passender Unterlagenbearbeiter gefunden wird, wählt Asset Manager nach dem Zufallsprinzip den Bearbeiter aus.

Feld "Anrufer"

Wenn das Feld **Anrufer** leer ist und Sie das Feld **Vermögen** ausfüllen oder ändern, wird im Feld **Anrufer** automatisch der Benutzer des Vermögens angezeigt.

Dieser Automatismus hat Vorrang vor dem mit den Standardwerten verknüpften Automatismus. Sobald der Wert im Feld **Anrufer** bestätigt wurde, wird dieser Automatismus deaktiviert.

Feld "Kontakt"

Asset Manager schlägt automatisch einen Ansprechpartner vor:

- Wenn das Feld **Kontakt** leer ist und Sie das Feld **Anrufer** ausfüllen oder ändern, wird der Wert im Feld **Anrufer** für das Feld **Kontakt** übernommen.
- Wenn das Feld **Kontakt** leer ist und Sie das Feld **Vermögen** ausfüllen oder ändern, wird im Feld **Kontakt** der Benutzer des Vermögens angezeigt.

Diese Automatismen haben Vorrang vor den mit den Standardwerten verknüpften Automatismen.

Sobald der Wert im Feld **Kontakt** bestätigt wurde, werden diese Automatismen deaktiviert.

Feld "Plan"

Dringlichkeit einer Unterlage bestimmen

Um zu bestimmen, wie eine Unterlage bearbeitet wird, verwendet Asset Manager den Begriff "Dringlichkeit". Die Dringlichkeit einer Unterlage erscheint nicht auf dem Bildschirm zur Anrufannahme, stattdessen wird Sie auf der Registerkarte **Protokollierung** im Unterlagendetail angezeigt.

Wenn Sie eine Unterlage mit dem Anrufannahmeassistenten erstellen, weist Asset Manager im Zusammenhang mit den folgenden Aspekten die höchste Dringlichkeit zu:

- Problemart
- Kontakt
- Vermögen
- Standort des Vermögensgegenstands

Den Bearbeitungsplan bestimmen


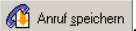

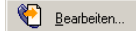

Sobald die Dringlichkeit einer Unterlage definiert ist, schlägt Asset Manager automatisch unter Berücksichtigung der folgenden Regeln einen Bearbeitungsplan vor:

- 1 Asset Manager sucht nach Bearbeitungsplänen, die der Dringlichkeit der Unterlage zugeordnet sind (Unterregisterkarte **Dringlichkeit** der Registerkarte **Auswahl** im Detail eines Bearbeitungsplans).

- 2 In den so ausgewählten Bearbeitungsplänen sucht Asset Manager nach dem Bearbeitungsplan, der dem Standort zugeordnet ist, der dem Standort des Vermögensgegenstands am nächsten liegt: direkter Standort, andernfalls der übergeordnete Standort usw. bis zum Stammstandort (im Detail eines Bearbeitungsplans, Registerkarte **Auswahl**, Unterregisterkarte **Standorte**).
- 3 Wird kein Bearbeitungsplan gefunden, beginnt Asset Manager erneut mit den ersten beiden Schritten, ändert dabei die Dringlichkeit um 1, bis die höchste Dringlichkeit erreicht ist.
- 4 Wird kein Bearbeitungsplan gefunden, beginnt Asset Manager erneut mit den ersten beiden Schritten, senkt dabei die Dringlichkeit um 1, bis die Dringlichkeit 0 erreicht ist.

Anrufannahme beenden

Es gibt drei Möglichkeiten, die Anrufannahme zu beenden:

- Mit den Schaltflächen **Wählen** oder **Speichern** im Fenster **Lösung**, die durch Klicken auf  rechts neben dem Bildschirm mit dem Unterlagendetail (Windows-Client) oder durch Auswählen von **Lösen** in der Dropdown-Liste **Aktionen** (Webclient) angezeigt werden.
- Durch Auswahl der Optionen **Anruf speichern**, **Unterlage abschließen**, **Unterlage schließen** und **Unterlage vervollständigen** im **Anrufannahmeassistenten**, der über die Navigationsverknüpfung **Vermögenslebenszyklus/ Helpdesk/ Benutzeraktion/ Anrufannahme** angezeigt wird.
- Mit den Schaltflächen , ,  und  im **Anrufannahmeassistenten**, der durch Drücken von **F2** auf dem Windows-Client angezeigt wird.




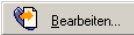
In jedem Fall wird das Fenster für die Anrufannahme geschlossen, und die Unterlage wird mit den während des Anrufs eingegebenen Informationen erstellt oder aktualisiert.

In der folgenden Tabelle werden die Informationen zusammengefasst, die im Unterlagendetail kopiert werden, wenn eine der fünf Schaltflächen verwendet wird:

Tabelle 5.1. Anrufannahme - Wert der Unterlagenfelder abhängig von der verwendeten Schaltfläche

Unterlagendetail							
Bildschirm	SCHALTFLÄCHE	FELD STATUS (SQL-Name: se-Status)	REGISTEKARTE ALLGEMEIN	FELD BESCHREIBUNG (SQL-Name: Description)	FELD LÖSUNG (SQL-Name: Solution)	FELD DIA-GNOSE (SQL-Name: Standard-Sol)	FELD AB-SCHLUSS (SQL-Name: dtEnd)
Auflösung	Select	Abgeschlossen	Beschreibung im Eingabebereich des Bildschirms zur Anrufannahme	Fragen und Antworten aus dem Hilfebereich	Ken-nung und Kurzbe-schrei-bung der Lö-sung	Ab-schluss-datum	
	Speichern	Zugeordnet oder In Bearbeitung oder Wartet auf Zuordnung	Beschreibung im Eingabebereich des Bildschirms zur Anrufannahme, gefolgt von Fragen und Antworten aus dem Hilfebereich				

Unterlagendetail

Anruf- annah- me	 Unterlage abschließen	Abgeschlossen	Beschreibung im Eingabebereich des Bildschirms zur An- rufannahme	Ab- schluss- datum
	 Anruf spei- chern oder  Unterlage vervollstän- digen	Zugeordnet oder In Bearbei- tung oder War- tet auf Zuord- nung	Beschreibung im Eingabebereich des Bildschirms zur An- rufannahme	
	 Unterlage bearbeiten	In Bearbeitung (die Person im Feld Zugeord- net (SQL-Name: Assignee) ist die Person, die den Anruf annimmt)	Beschreibung im Eingabebereich des Bildschirms zur An- rufannahme	

Problem wurde während des Anrufs mit einer möglichen Lösung im rechten Bildschirm gelöst

Klicken Sie auf **Wählen**, um die Unterlage zu schließen und mit der ausgewählten Lösung zu verknüpfen.

Das Unterlagendetail wird nicht mehr angezeigt. Die Unterlagennummer erscheint in der Titelzeile des Bildschirms für die Anrufannahme. Sie können die Unterlage über die Verknüpfung **Vermögenslebenszyklus/ Helpdesk/ Helpdesk-Unterlagen** suchen.


Problem wurde während des Anrufs ohne eine mögliche Lösung im rechten Bildschirm gelöst

Klicken Sie auf , um die Unterlage abzuschließen, ohne sie mit einer Datei des Wissensarchivs zu verknüpfen.

Das Unterlagendetail wird nicht mehr angezeigt. Die Unterlagennummer erscheint in der Titelzeile des Bildschirms für die Anrufannahme. Sie können die Unterlage über das Menüelement **Vermögenslebenszyklus/ Helpdesk/ Helpdesk-Unterlagen** suchen.

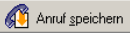
Problem wurde nicht gelöst, Fragen und Antworten ohne direkten Zugriff auf die Unterlage speichern

Wenn das Problem während des Anrufs nicht gelöst wird und Sie alle Fragen und Antworten speichern möchten, die Sie mit dem Anrufer ausgetauscht haben, aber im Moment nicht auf die Unterlage zugreifen möchten:

- 1 Klicken Sie auf **Speichern**, um den Anruf und Ihren Weg durch den Lösungsbaum zu speichern, ohne die Unterlage abzuschließen. Das Unterlagendetail wird nicht mehr angezeigt. Die Unterlagennummer erscheint in der Titelzeile des Bildschirms für die Anrufannahme. Sie können die Unterlage über das Menüelement **Vermögenslebenszyklus/ Helpdesk/ Helpdesk-Unterlagen** suchen.
- 2 Wenn Sie im Unterlagendetail auf  klicken, greifen Sie direkt auf den Knoten zu, den Sie während des Anrufs im Lösungsbaum erreicht haben.



Problem wurde nicht gelöst, Fragen und Antworten ohne direkten Zugriff auf die Unterlage verwerfen

Wenn das Problem während des Anrufs nicht gelöst wird und Sie die Fragen und Antworten nicht speichern möchten, die Sie mit dem Anrufer ausgetauscht haben, und im Moment auch nicht auf die Unterlage zugreifen möchten:

- 1 Klicken Sie auf , um den Anruf ohne Ihren Weg durch den Lösungsbaum zu speichern.
- 2 Das Unterlagendetail wird nicht mehr angezeigt. Die Unterlagennummer erscheint in der Titelzeile des Bildschirms für die Anrufannahme. Sie können die Unterlage über das Menüelement **Vermögenslebenszyklus/ Helpdesk/ Helpdesk-Unterlagen** suchen.

Problem wurde nicht gelöst, direkt die Unterlage aufrufen


Wenn das Problem während des Anrufs nicht gelöst wird und Sie direkt auf die Unterlage zugreifen möchten, haben Sie zwei Möglichkeiten:

- Klicken Sie auf .
- Oder klicken Sie auf .

In beiden Fällen:

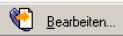
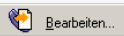
- Die Informationen aus dem Anruf werden in das Unterlagendetail übernommen.
- Das Unterlagendetail wird angezeigt.


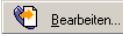
Unterschied zwischen  und .

- Nehmen wir an, die Person, die den Anruf annimmt, wählt eine Unterlage, für die sie zwar nicht der Bearbeiter ist, die aber in ihr Spezialgebiet fällt. Anschließend klickt die Person auf . Asset Manager legt

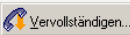

automatisch das Feld **Status** auf **In Bearbeitung** fest und ändert das Feld **Zugeordnet**, damit die Person, die den Anruf annimmt, als Bearbeiter angezeigt wird. Dies ist auch der Fall, wenn die Unterlage bereits einem Bearbeiter zugeordnet wurde, unabhängig vom Status der Unterlage.

 **Anmerkung:**

Die Person, die den Anruf annimmt, verfügt nur über das Recht, auf die Schaltfläche  zu klicken, wenn dies im Profil der Person festgelegt ist und wenn die Helpdesk-Gruppe der Person die betreffende Problemart lösen kann. (Das Profil des Telefonisten ist in seinem Datensatz auf der Registerkarte **Profil** in der Tabelle der Abteilungen und Personen enthalten.) Wenn eine dieser beiden Bedingungen nicht erfüllt ist, wird die Schaltfläche  abgeblendet dargestellt. In diesem Fall muss der Anruf mit der Schaltfläche **Anruf speichern** oder **Speichern** gespeichert werden, damit er verfolgt werden kann.

- Wenn die Person, die den Anruf annimmt, auf  klickt, wird das Unterlagendetail angezeigt. Dies unterscheidet sich vom Klicken auf , da Asset Manager in diesem Fall die Felder **Status** und **Bearbeiter** im Unterlagendetail nicht ändert.

 **Anmerkung:**

Die Person, die den Anruf annimmt, kann die Schaltfläche  nur verwenden, wenn dies laut Profil zulässig ist. (Das Profil des Telefonisten ist in seinem Datensatz auf der Registerkarte **Profil** in der Tabelle der Abteilungen und Personen enthalten.) Andernfalls bleibt die Schaltfläche  deaktiviert.

Hinweis zu den Rechten von Helpdesk-Telefonisten


Sie können die Zugriffsrechte von Telefonisten auf die Asset Manager-Datenbank definieren:

- ◆ Über die normalen Benutzerprofile, die auf der Registerkarte **Profil** im Feld **Profil** (SQL-Name: Profile) in den Datensatzdetails der Tabelle mit Abteilungen und Personen angegeben sind.

Tastenkombinationen, die bei der Anrufannahme verwendet werden können

Funktionstasten und Schaltflächen wurden implementiert, um die Navigation zwischen Feldern und zwischen dem Hilfebereich und dem Eingabebereich zu vereinfachen:

Tabelle 5.2. Anrufannahme - Tastenkombinationen

ALT + PFEIL NACH RECHTS	Wenn sich der Cursor im Eingabebereich befindet, wird er in den Hilfebereich verschoben.
ALT + PFEIL NACH LINKS	Wenn sich der Cursor im Hilfebereich befindet, wird er in den Eingabebereich verschoben.
ALT + x (wenn die Umschaltsperrle aktiviert ist) oder UMSCHALT + ALT + x (wenn die FESTSTELLTASTE deaktiviert ist), wobei "x" für eine Zahl von 1 bis 8 steht	Wenn sich der Cursor im Eingabebereich befindet, wird er zum Feld x auf dem Bildschirm verschoben. Die Felder sind von oben nach unten von 1 bis 8 nummeriert. WICHTIG: Sie können nicht die Zehnertastatur verwenden.
STRG + x, wobei "x" die Kurzwahl ist, die einer Problemart zugewiesen ist.	Sie können damit das Feld Art automatisch ausfüllen. Die Tastenkombination kann unabhängig von der Cursorposition verwendet werden.
F5	Wenn sich der Cursor im Eingabebereich befindet, wird der Hilfebereich sofort aktualisiert. Wenn sich der Cursor im Hilfebereich befindet, wird der Eingabebereich sofort mit den ausgewählten Informationen aktualisiert.
F6	Blendet den Eingabebereich aus.
F7	Blendet den Hilfebereich aus.
F8	Wechselt zwischen den folgenden Ansichten: nur der Eingabebereich, nur der Hilfebereich, beide Bereiche.
	Wenn sich der Cursor im Eingabebereich befindet, wird der Hilfebereich sofort aktualisiert. Das Symbol wird nur angezeigt, wenn Informationen für die Aktualisierung vorhanden sind.

 **Anmerkung:**

Beim Aktualisieren des Bildschirms für die Anrufannahme: Um die Eingabe nicht zu verlangsamen, aktualisiert der Anrufannahmeassistent die Daten nicht sofort, wenn Sie von einem Feld in ein anderes wechseln oder wenn Sie Informationen im Hilfebereich auswählen. Die Reaktionszeit beträgt standardmäßig 1 Sekunde. Sie können diesen Parameter über das Menüelement **Bearbeiten/ Optionen** in der Gruppe **Helpdesk** ändern.

Helpdesk-Gruppen

In diesem Abschnitt wird beschrieben, wie Helpdesk-Gruppen mit Asset Manager definiert und verwaltet werden.

Helpdesk-Gruppen bestehen aus Helpdesk-Technikern, die ähnliche Probleme für eine bestimmte Gruppe von Standorten lösen können und die an bestimmte Verträge gebunden sind.

Diese Gruppen spiegeln Ihre interne Organisation wider: Die Definition einer Gruppe hängt davon ab, wer welche Art von Problemen und an welchen Standorten löst und welche Verträge dabei berücksichtigt werden.

Helpdesk-Gruppen werden über eine Liste verwaltet, die Sie über die Navigationsverknüpfung **Organisationsverwaltung/ Technische Leitung/ Personengruppen** abrufen können.



Anmerkung:

Im Kontext des Helpdesks werden Personengruppen als "Helpdesk-Gruppe" bezeichnet.

Struktur einer Helpdesk-Gruppe

Helpdesk-Gruppen sind hierarchisch organisiert. Daher kann jede Helpdesk-Gruppe eine übergeordnete Gruppe, die im Feld **Untergruppe von** (SQL-Name: Parent) definiert ist, und eine untergeordnete Gruppe aufweisen. Beim Erstellen einer Untergruppe werden die Kompetenzen, Standorte und Verträge, die mit der übergeordneten Gruppe verknüpft sind, automatisch für die Untergruppe übernommen.



WARNUNG:

Wenn Sie nach der Erstellung von Untergruppen der übergeordneten Gruppe einen Standort (oder eine Kompetenz oder einen Vertrag) hinzufügen, wird dieser Standort (oder die Kompetenz oder der Vertrag) nicht automatisch für die Untergruppen übernommen.

Die Option **Zuordnung möglich** (SQL-Name: bAssignable) bestimmt, ob Sie dieser Gruppe eine Helpdesk-Unterlage zuordnen können. Auf diese Weise können Sie zwischen operativen Gruppen unterscheiden, die Unterlagen bearbeiten oder die sie nur klassifizieren.

Beispiel

Die Gruppe "Los Angeles" kann zwei Untergruppen aufweisen, die den zwei Call-Centern entsprechen. In diesem Szenario ist die Gruppe "Los Angeles" lediglich die Struktur dieser Gruppen. Die Unterlagen werden von den Untergruppen bearbeitet.

Überblick über Helpdesk-Gruppen

Arbeitsweise

Über Helpdesk-Gruppen können Sie eine Unterlage einer Gruppe von Technikern zuordnen, bevor Sie einen bestimmten Techniker auswählen. Dazu können Sie manuell im Detail einer Unterlage das Feld **Gruppe** (SQL-Name: EmplGroup) auf der Registerkarte **Protokollierung** ausfüllen.

Asset Manager schlägt automatisch eine Helpdesk-Gruppe vor, wenn eine Unterlage erstellt wird (wenn ein Anruf angenommen wird oder eine Unterlage direkt erstellt wird). Die automatische Auswahl erfolgt durch die API **AmDefGroup()**, wenn sie im Standardwert der Verknüpfung **Gruppe** (EmplGroup) verwendet wird:

- 1 Asset Manager durchsucht die Helpdesk-Gruppen, die der Problemart der Unterlage zugeordnet sind.
- 2 Aus diesen Gruppen bestimmt Asset Manager dann die Helpdesk-Gruppe, deren Standort dem des Vermögensgegenstands am nächsten liegt: direkter Standort, andernfalls der übergeordnete Standort usw. bis zum Stammstandort.
- 3 Wenn nach der vorherigen Methode keine Gruppen gefunden werden und das DBMS doppelte externe Beziehungen unterstützt, durchsucht Asset Manager die Gruppen, die keinem Standort zugeordnet sind.
Die Liste der DBMSs, die doppelte externe Beziehungen unterstützen, finden Sie im Abschnitt [DBMSs, die doppelte externe Beziehungen unterstützen](#) [Seite 200].
- 4 Wenn die Datenbank-Engine doppelte externe Beziehungen unterstützt, wählt Asset Manager innerhalb der passenden Gruppen die Helpdesk-Gruppe anhand von relevanten Verträgen und Wartungsverträgen für den Vermögensgegenstand aus.
Die Liste der DBMSs, die doppelte externe Beziehungen unterstützen, finden Sie im Abschnitt [DBMSs, die doppelte externe Beziehungen unterstützen](#) [Seite 200].
- 5 Werden keine Gruppen gefunden, wiederholt Asset Manager die ersten drei Schritte beginnend mit der Problemart auf der nächsthöheren Ebene in der Hierarchie der Problemarten, bis der Stamm in der Baumstruktur der Problemarten erreicht ist.

Geeignete Helpdesk-Gruppen erstellen

Für die Einrichtung von Helpdesk-Gruppen müssen Sie über gute Kenntnisse im Hinblick auf die Spezialgebiete der einzelnen Helpdesk-Techniker verfügen. Es ist auch eine vorbereitende Analyse der Struktur und der Abläufe in Ihrer Organisation erforderlich. Dazu sollten Sie folgende Aktionen ausführen:

- 1 Bestimmen Sie die Standorte, die den Zuständigkeitsbereichen der Helpdesk-Teams entsprechen. Beispiel: Ort, Gebäude, Stadt. Büro ist möglicherweise zu spezifisch.
- 2 Bestimmen Sie die wichtigsten Problemarten in der Hierarchie der Probleme. Beispiel: "Büro-Software". Der Untertyp Word der Problemart "Büro-Software" kann jedoch zu spezifisch sein, wenn sich Ihre Techniker mit verschiedenen Anwendungen auskennen.
- 3 Stimmen Sie die Standorte und die Problemarten ab, um für jedes Paar eine Helpdesk-Gruppe zu bilden. In der Praxis empfehlen wir, bei jedem Problem wie folgt vorzugehen:
 - 1 Zeichnen Sie eine Matrix, in der die wichtigsten Problemarten eine Achse und die Standorte die andere Achse bilden.
 - 2 Geben Sie die geeigneten Helpdesk-Gruppen ein, nach ihren Spezialgebieten und ihren Zuständigkeitsbereichen.

Es ist möglich, dass die Spezialgebiete nicht gleichmäßig über die Standorte verteilt sind. Ein großer Standort kann über viele spezialisierte Techniker verfügen, während an einem kleineren Standort lediglich ein Techniker mit allgemeinen Kenntnissen arbeitet.

Beispiel

Bei einem DBMS, das doppelte externe Beziehungen unterstützt: Wenn die Problemart und der Standort gleichwertig sind, ist der Vertrag der bestimmende Faktor für die automatische Zuordnung einer Helpdesk-Gruppe.

WARNUNG:

Die Liste der DBMSs, die doppelte externe Beziehungen unterstützen, finden Sie im Abschnitt [DBMSs, die doppelte externe Beziehungen unterstützen](#) [Seite 200].

Zur Veranschaulichung soll folgendes Beispiel dienen:

- Eine Helpdesk-Gruppe mit dem Namen "Gruppe1" ist kompetent für "Problemart1" am "Standort1" und verknüpft mit "Vertrag1".
- Eine Helpdesk-Gruppe mit dem Namen "Gruppe2" ist kompetent für "Problemart1" am "Standort1" und verknüpft mit "Vertrag2".

Das bedeutet:

- Wenn Sie eine Helpdesk-Unterlage für einen Vermögensgegenstand erstellen möchten, für den "Vertrag1" gilt, wird sie "Gruppe1" zugewiesen.
- Wenn Sie eine Helpdesk-Unterlage für einen Vermögensgegenstand erstellen möchten, für den "Vertrag2" gilt, wird sie "Gruppe2" zugewiesen.

Anmerkung:

Wenn für eine Gruppe keine Problemart angegeben ist, gilt die Gruppe als kompetent für alle Problemarten.

Wenn für eine Gruppe kein Standort angegeben ist, gilt die Gruppe als kompetent für alle Standorte.

Wenn für eine Gruppe kein Vertrag angegeben ist, gilt die Gruppe als kompetent. Wartungsverträge für das Vermögen spielen dann keine Rolle.

Einen Gruppenleiter festlegen

Der Gruppenleiter hat eine besondere Funktion in der Hierarchie "Asset Manager-Administrator/ Helpdesk-Administrator/ Gruppenleiter/ Techniker". Der Gruppenleiter kann beispielsweise mit der "Übersicht" alle offenen Helpdesk-Unterlagen für die Techniker seiner Gruppe anzeigen.

Sie wählen den Gruppenleiter aus der Liste der Personen und Abteilungen.




Um eine Person als Gruppenleiter zu benennen, füllen Sie das Feld **Leiter** (SQL-Name: Supervisor) oben im Gruppendetail aus. Es reicht jedoch nicht aus, dem Leiter Zugriff auf die Funktionen der Helpdesk-Verwaltung zu gewähren: Der Asset Manager-Administrator muss außerdem über die Registerkarte **Profil** der Verknüpfung **Organisationsverwaltung/ Organisation/ Abteilungen und Personen** die erforderlichen Zugriffsrechte zuweisen.

WARNUNG:

Der Gruppenleiter wird normalerweise nicht als Teil der Gruppe angesehen. Wenn Sie diese Situation ändern möchten, müssen Sie den Leiter der Liste der Gruppenmitglieder hinzufügen. Andernfalls werden Support-Mitteilungen, die an die Gruppe gesendet werden, nicht auf dem Bildschirm des Leiters angezeigt. Zudem kann er keine Unterlagen überwachen.

Die Zusammensetzung der Helpdesk-Gruppen angeben

Auf der Registerkarte **Zusammensetzung** im Detail der Helpdesk-Gruppe können Sie die Personen auswählen, die zur Helpdesk-Gruppe gehören. Sie werden als "Helpdesk-Techniker" bezeichnet.

Verwenden Sie die Schaltflächen ,  und , um die Helpdesk-Techniker hinzuzufügen, zu löschen, anzuzeigen oder zu ändern.

Sie können jede Person in der Datenbank als Techniker auswählen.




Der Helpdesk-Techniker hat eine besondere Funktion in der Hierarchie "Asset Manager-Administrator/ Helpdesk-Administrator/ Gruppenleiter/ Helpdesk-Techniker". Beispielsweise kann der Techniker über die "Übersicht" alle Helpdesk-Unterlagen anzeigen, für die er oder seine Gruppe zuständig sind.

Das Hinzufügen einer Person zur "Helpdesk-Gruppe" reicht nicht aus, um der Person Zugang zu allen Helpdesk-Funktionen zu gewähren. Der Asset Manager-Administrator muss außerdem über die Registerkarte **Profil** der Verknüpfung **Organisationsverwaltung/ Organisation/ Abteilungen und Personen** die erforderlichen Zugriffsrechte zuweisen.

Eine Person kann zu mehreren unterschiedlichen Helpdesk-Gruppe gehören.

Spezialgebiete der Helpdesk-Gruppe definieren

Mit der Registerkarte **Spezialgebiete** im Detail der Helpdesk-Gruppe können Sie die Problemarten wählen, die in ihr Spezialgebiet fallen.

Verwenden Sie die Schaltflächen ,  und , um Problemarten hinzuzufügen, zu löschen, anzuzeigen oder zu ändern.

Wählen Sie die Problemarten aus der Tabelle mit den Problemarten aus. Eine Problemart kann mehreren Helpdesk-Gruppen zugewiesen werden.




Mithilfe dieser Registerkarte kann Asset Manager eine Unterlage automatisch einer Gruppe zuweisen (während des Anrufs oder beim direkten Erstellen einer Unterlage). Dabei werden der **Standort** (SQL-Name: Location) des Vermögens, die **Problemart** und für das Vermögen geltende Wartungsverträge berücksichtigt.

WARNUNG:

Verträge werden nur im automatischen Auswahlverfahren einer Helpdesk-Gruppe berücksichtigt, wenn das DBMS doppelte externe Beziehungen unterstützt. Die Liste der DBMSs, die doppelte externe Beziehungen unterstützen, finden Sie im Abschnitt [DBMSs, die doppelte externe Beziehungen unterstützen](#) [Seite 200].

Standorte für die Helpdesk-Gruppe definieren

Auf der Registerkarte **Standorte** im Detail der Helpdesk-Gruppe können Sie die Standorte für die Gruppe auswählen.

Verwenden Sie die Schaltflächen ,  und , um Standorte hinzuzufügen, zu löschen, anzuzeigen oder zu ändern.

Wählen Sie die Standorte aus der Tabelle der Standorte. Ein Standort kann mehreren Helpdesk-Gruppen zugewiesen werden.




So kann Asset Manager unter Berücksichtigung des **Standorts** des Vermögens, der **Problemart** und der für das Vermögen geltenden Wartungsverträge automatisch eine Unterlage einer Gruppe zuordnen (während des Anrufs oder bei der direkten Erstellung einer Unterlage).

 **WARNUNG:**

Standorte werden nur im automatischen Auswahlverfahren einer Helpdesk-Gruppe berücksichtigt, wenn das DBMS doppelte externe Beziehungen unterstützt. Die Liste der DBMSs, die doppelte externe Beziehungen unterstützen, finden Sie im Abschnitt [DBMSs, die doppelte externe Beziehungen unterstützen](#) [Seite 200].

Verträge für die Helpdesk-Gruppe definieren

Mit der Registerkarte **Verträge** (SQL-Name: Contracts) im Detail der Helpdesk-Gruppe können Sie Verträge auswählen, nach denen die Gruppe eingreift.

Verwenden Sie die Schaltflächen ,  und , um Verträge hinzuzufügen, zu löschen, anzuzeigen oder zu ändern.

Verträge werden in der Tabelle der Verträge ausgewählt. Ein Vertrag kann mehreren Helpdesk-Gruppen zugewiesen werden.

Wenn das DBMS doppelte externe Beziehungen unterstützt, kann Asset Manager über die Registerkarte **Verträge** automatisch einer Helpdesk-Gruppe eine Helpdesk-Unterlage zuweisen (während der Anrufannahme oder bei der direkten Erstellung einer Unterlage). Dabei werden der **Standort** des zur Unterlage gehörenden Vermögens, die **Problemart** der Unterlage und für das Vermögen geltende Wartungsverträge berücksichtigt.

Die Liste der DBMSs, die doppelte externe Beziehungen unterstützen, finden Sie im Abschnitt [DBMSs, die doppelte externe Beziehungen unterstützen](#) [Seite 200].

Problemarten

In diesem Abschnitt wird der Umgang mit verschiedenen Problemarten in Asset Manager erläutert.

Eine Problemart ist Teil der Beschreibung einer Helpdesk-Unterlage.

Die für das Helpdesk-Team relevanten Problemarten werden in einer hierarchischen Tabelle definiert, die über das Menüelement

Vermögenslebenszyklus/ Helpdesk/ Problemarten angezeigt werden kann.

Beispiel der Hierarchie von Problemarten:

- ◆ Druckerproblem
 - Laserdrucker
 - Tintenstrahldrucker

Problemarten werden Helpdesk-Gruppen zugeordnet, die die Kompetenzen zur Lösung von derartigen Problemen haben. Sobald also die Problemart für einen Anrufer ausgewählt wurde, kann Asset Manager automatisch die am besten geeignete Helpdesk-Gruppe vorschlagen.

Problemarten sind auch bei der Organisation von Unterlagen und der Erstellung von Statistiken nützlich.

 **Anmerkung:**

Wie auch Vermögensgegenstände weisen Problemarten ein eindeutiges Strichcodeetikett auf. Der Standardwert für dieses Etikett wird über ein Skript definiert, das auf einen Asset Manager-Zähler zurückgreift. Passen Sie dieses Skript Ihren Bedürfnissen entsprechend an.

Codes und Tastenkombinationen für Problemarten

Code (Code) und **Kurzwahl** (HotKey) sind Felder der Tabelle **Problemarten** (amProblemClass), die die Auswahl einer Problemart während eines Anrufs oder in der Helpdesk-Unterlage vereinfachen.

Code

Dieses Feld kann nicht nur als Abstimmungsschlüssel mit einer externen Datenbank verwendet werden, es kann auch statt des Felds **Name** genutzt werden, um Problemarten in einer Helpdesk-Unterlage oder bei der Anrufannahme zu erfassen und zu bestimmen.

Dies ist nützlich, wenn Sie Problemarten mit kürzeren Kennungen als im Feld **Name**, aber längeren als im Feld **Kurzwahl** auswählen möchten.

Um das Feld **Code** statt des Felds **Name** zu verwenden, müssen Sie bestimmte Asset Manager-Parameter ändern (die später erläutert werden).

Asset Manager für die Nutzung von Codes in Unterlagendetails konfigurieren

- 1 Starten Sie Asset Manager Application Designer.
- 2 Wählen Sie die Tabelle **Problemarten** (amProblemClass).
- 3 Ändern Sie den Beschreibungsstring der Tabelle (dies ist ein String, der zur Beschreibung von Datensätzen in der Tabelle angezeigt wird, wenn die Datensätze über Verknüpfungen ausgewählt werden):
 - 1 Wählen Sie den Bereich **String**.

2 Definieren Sie einen Beschreibungsstring, der mit [Code] beginnt.


Kurzwahl

Über die Kurzwahl können Sie während eines Anrufs schnell die Problemart auswählen (indem Sie die Strg-Taste und das Kurzwahlzeichen drücken). Die Kurzwahl ist ein Zeichen und kann nicht direkt im Unterlagendetail verwendet werden. Durch den Einsatz von Codes wird sie nicht mehr benötigt, wurde aber beibehalten, um funktionale Kompatibilität mit Asset Manager 2.0 sicherzustellen.

Eine Dringlichkeit einer Problemart zuordnen

Mit Asset Manager können Sie jeder Problemart eine Dringlichkeitsstufe zuordnen. Durch diese Dringlichkeit können Sie die Priorität bestimmen, mit der Unterlagen bearbeitet werden sollen.

Sie können wie folgt einer Problemart eine Dringlichkeitsstufe zuordnen:

- Über das Detail der Problemart: Füllen Sie einfach das Feld **Dringlichkeit** (SQL-Name: Severity) der Registerkarte **Allgemein** im Detail der Problemart aus.
- Über das Detail der Dringlichkeit: Klicken Sie auf  auf der Unterregisterkarte **Problemarten** der Registerkarte **Auswahl** im Detail der Dringlichkeit, um der Dringlichkeit eine Problemart zuzuordnen.

Um die Dringlichkeit einer Unterlage zu bestimmen, vergleicht Asset Manager die Dringlichkeit der Problemart mit der des Vermögens, des Standorts des Vermögens und des Benutzers des Vermögens: Die höchste Dringlichkeit wird herangezogen.

Verknüpfung zwischen der Problemart und dem Lösungsbaum

Über das Feld **Frage** (SQL-Name: DecTreeNode) der Registerkarte **Allgemein** im Detail der Problemart können Sie die Problemart mit einer Frage im Lösungsbaum verknüpfen.

Wenn Sie dann also den Lösungsbaum während eines Anrufs verwenden, zeigt Asset Manager direkt die Frage an, die mit der ausgewählten Problemart verbunden ist. Dadurch müssen Sie den Lösungsbaum nicht beginnend mit dem Stamm durchlaufen.

Eine Frage im Lösungsbaum kann mehreren Problemarten zugeordnet sein.

Eine Problemart kann nur einer Frage zugeordnet sein.

Verknüpfung zwischen Problemart und Modell

Mit dem Feld **Modell** (SQL-Name: Model) der Registerkarte **Allgemein** im Detail der Problemart können Sie die Problemart mit einem Vermögensmodell verknüpfen.

Der Wert in diesem Feld wird bei der Anrufannahme verwendet: Sobald das Vermögen ausgewählt ist, zeigt der Anrufannahmeassistent zunächst nur die mit dem Modell verknüpften Problemarten an.

Ein Modell im Lösungsbaum kann mehreren Problemarten zugeordnet sein.

Eine Problemart kann nur einem Modell zugeordnet sein.

Gruppen mit Spezialgebieten für eine Problemart

Auf der Registerkarte **Gruppen** im Detail einer Problemart können Sie die Gruppen auswählen, deren Spezialgebiet die Lösung einer Problemart ist.




Diese Information wird bei der Erstellung von Helpdesk-Unterlagen verwendet, um die Gruppe zu bestimmen, der die Unterlage standardmäßig zugewiesen wird:

Asset Manager schlägt automatisch eine Helpdesk-Gruppe vor, wenn eine Unterlage erstellt wird (wenn ein Anruf angenommen wird oder eine Unterlage direkt erstellt wird). Die automatische Auswahl wird wie folgt durchgeführt:

- 1 Asset Manager durchsucht die Helpdesk-Gruppen, die der Problemart der Unterlage zugeordnet sind.
- 2 Aus diesen Gruppen bestimmt Asset Manager dann die Helpdesk-Gruppe, deren Standort dem des Vermögensgegenstands am nächsten liegt: direkter Standort, andernfalls der übergeordnete Standort usw. bis zum Stammstandort.
- 3 Wenn die Asset Manager-Datenbank-Engine doppelte externe Beziehungen unterstützt, wählt Asset Manager innerhalb der passenden Gruppen die Helpdesk-Gruppen anhand von relevanten Verträgen und Wartungsverträgen für den Vermögensgegenstand aus.

Die Liste der DBMSs, die doppelte externe Beziehungen unterstützen, finden Sie im Abschnitt [DBMSs, die doppelte externe Beziehungen unterstützen](#) [Seite 200].

- 4 Hinweis: Werden keine Gruppen gefunden, wiederholt Asset Manager die ersten drei Schritte beginnend mit der Problemart auf der nächsthöheren Ebene in der Hierarchie der Problemarten, bis der Stamm in der Baumstruktur der Problemarten erreicht ist.

Verwenden Sie die Schaltflächen ,  und , um Gruppen hinzuzufügen, zu löschen, anzuzeigen oder zu ändern.

Die Gruppen werden in der Tabelle der Gruppen ausgewählt. Eine Helpdesk-Gruppe kann mehreren Problemarten zugewiesen werden.

Helpdesk-Unterlagen

In diesem Abschnitt wird beschrieben, wie Helpdesk-Unterlagen mit Asset Manager definiert und verwaltet werden.

Mit einer Helpdesk-Unterlage können Sie ein Problem beschreiben und dessen Lösung verfolgen. Sie können sie direkt über die Navigationsverknüpfung **Vermögenslebenszyklus/ Helpdesk/ Helpdesk-Unterlagen** oder mit dem Anrufannahmeassistenten erstellen. Der Assistent hilft Ihnen dabei, eine Unterlage schnell zu erstellen.

Wenn Sie eine Helpdesk-Unterlage mit dem Anrufannahmeassistenten erstellen, haben Sie zwei Möglichkeiten:

- Das Problem wird während des Anrufs gelöst: Eine Helpdesk-Unterlage wird mit dem Status **Abgeschlossen** erstellt. Sie dient nur für die Aufzeichnung des Anrufs.
- Für das Problem ist eine zurückgestellte Lösung erforderlich: Eine Helpdesk-Unterlage wird erstellt, um das Problem zu verfolgen und dessen Lösung zu verwalten. Die Unterlage wird einer Helpdesk-Gruppe und/oder einem Unterlagenbearbeiter zugeordnet, der die Helpdesk-Unterlage in der Liste der ihm zugeordneten Unterlagen findet.

Status einer Helpdesk-Unterlage

Der Status einer Helpdesk-Unterlage wird im Feld **Status** (SQL-Name: Supervisor) oben im Fenster mit dem Unterlagendetail definiert. Der Wert für dieses Feld wird aus einer Aufzählung ausgewählt (Sie können die Werte der Aufzählung nicht ändern). In einigen Fällen wird diesem Feld automatisch ein Wert zugewiesen.

Das Feld **Status** (SQL-Name: seStatus) gilt eine bestimmte Abfolge: Die unten aufgeführten Werte erscheinen in ihrer hierarchischen Reihenfolge. Sie können daher Vergleichsoperatoren in Abfragefiltern für die Tabelle der Unterlage verwenden.

Beispiel: **Abgeschl. und geprüft > Abgeschlossen.**

Wartet auf Zuordnung

Dies ist der Standardwert für eine Unterlage.

Zugeordnet

Dieser Wert wird zugewiesen, sobald das Feld **Zugeordnet** (SQL-Name: Assignee) den Namen eines Unterlagenbearbeiters enthält. Dieser Wert kann nicht manuell zugeordnet werden, wenn das Feld leer ist.


In Arbeit

Dieser Wert muss manuell zugeordnet werden. Er ist von den Werten der anderen Felder der Unterlage unabhängig.

Abgeschlossen

Gibt an, dass das Problem erfolgreich bearbeitet wurde.

Dieser Wert wird automatisch zugewiesen, wenn die Unterlage auf eine der folgenden Arten abgeschlossen wird:

- Eine Unterlagenhistorie wird erstellt, deren Feld **Art** (SQL-Name: Nature) über die Schaltfläche  im Unterlagendetail auf **Abschluss** festgelegt wird.
- Eine Lösung wird auf dem Lösungsbildschirm ausgewählt.
- Die Schaltfläche **Unterlage abschließen** wird auf dem Bildschirm für die Anrufannahme gedrückt.

Sie können diesen Wert auch manuell auswählen.

Wenn dieser Wert zugeordnet ist, wird das Feld **Abschluss am** (SQL-Name: dtEnd) auf der Registerkarte **Abschluss** der Unterlage automatisch gefüllt.

Abgeschl. und geprüft

Dieser Wert muss manuell zugeordnet werden. Er ist von den Werten der anderen Felder der Unterlage unabhängig. Dieser Wert gibt an, dass das Problem nicht nur vollständig bearbeitet wurde, sondern auch von einem Mitglied des Helpdesk-Teams oder dem Benutzer geprüft wurde.

Eine Helpdesk-Unterlage zuweisen

Helpdesk-Unterlagen werden im Allgemeinen einer Helpdesk-Gruppe und einem Unterlagenbearbeiter, der zu dieser Gruppe gehört, zugewiesen.

Die Namen der Gruppe und des Unterlagenbearbeiters, die bzw. der die Unterlage bearbeitet, werden im Rahmen **Zuordnung** der Registerkarte **Protokollierung** im Detail der Helpdesk-Unterlage angezeigt.

Gruppe (SQL-Name: EmplGroup)

Wenn Sie das Feld **Art** (Registerkarte **Allgemein**) und das Feld **Vermögen** (SQL-Name: Asset) ausgefüllt haben, schlägt Asset Manager automatisch eine Helpdesk-Gruppe vor, wenn eine Unterlage erstellt wird (wenn ein Anruf angenommen wird oder eine Unterlage direkt erstellt wird). Die automatische Auswahl wird wie folgt durchgeführt:

- 1 Asset Manager durchsucht die Helpdesk-Gruppen, die der Problemart der Unterlage zugeordnet sind.

- 2 Aus diesen Gruppen bestimmt Asset Manager dann die Helpdesk-Gruppe, deren Standort dem des Vermögensgegenstands am nächsten liegt: direkter Standort, andernfalls der übergeordnete Standort usw. bis zum Stammstandort.
- 3 Wenn die Asset Manager-Datenbank-Engine doppelte externe Beziehungen unterstützt, sucht Asset Manager innerhalb der passenden Gruppen anhand von relevanten Verträgen und Wartungsverträgen für den Vermögensgegenstand nach den Helpdesk-Gruppen.
Die Liste der DBMSs, die doppelte externe Beziehungen unterstützen, finden Sie im Abschnitt [DBMSs, die doppelte externe Beziehungen unterstützen](#) [Seite 200].
- 4 Werden keine Gruppen gefunden, wiederholt Asset Manager die ersten drei Schritte beginnend mit der Problemart auf der nächsthöheren Ebene in der Hierarchie der Problemarten, bis der Stamm in der Baumstruktur der Problemarten erreicht ist.

Zugeordnet (SQL-Name: Assignee)

Der Unterlagenbearbeiter ist für die Unterlage zuständig.

Wenn Sie eine Gruppe auswählen, können die Techniker in der Gruppe und ihren Untergruppen Unterlagenbearbeiter sein.

Ist die Helpdesk-Gruppe nicht angegeben, schlägt Asset Manager Helpdesk-Techniker aus allen Gruppen vor.

Wenn das Feld **Gruppe** ausgefüllt ist, bestimmt Asset Manager standardmäßig den Unterlagenbearbeiter automatisch innerhalb der Mitglieder der Helpdesk-Gruppe, die gerade die geringste Anzahl von Unterlagen bearbeiten.

Bearbeitungsplan für eine Helpdesk-Unterlage

Mit Asset Manager können Sie jeder Helpdesk-Unterlage einen Bearbeitungsplan zuweisen.

Um automatisch den richtigen Bearbeitungsplan zu bestimmen, verwendet Asset Manager ein Zwischenkonzept namens "Dringlichkeit".

Die Dringlichkeit und der Bearbeitungsplan einer Helpdesk-Unterlage sind auf der Registerkarte **Protokollierung** im Unterlagendetail angegeben.

Dringlichkeit (SQL-Name: Severity)

Wenn eine Unterlage erstellt wird und solange Sie den Wert dieses Felds nicht ändern, gibt Asset Manager Ihnen standardmäßig die Möglichkeit, die höchste Dringlichkeit unter den folgenden Elementen zu wählen:

- Die Problemart der Unterlage (Registerkarte **Allgemein**)

- Die in der Unterlage ausgewählten Vermögensgegenstände (grundlegende Informationen)
- Der Standort, der in der Unterlage ausgewählten Vermögensgegenstände (grundlegende Informationen)
- Der Vertrag der Unterlage (Registerkarte **Allgemein**)

Sie können den Wert dieses Felds manuell "erzwingen". In diesem Fall gibt Asset Manager keinen Wert mehr automatisch an.

Plan (SQL-Name: EscalScheme)

Wenn eine Unterlage erstellt wird und solange Sie den Wert dieses Felds nicht ändern, gibt Asset Manager Ihnen standardmäßig die Möglichkeit, anhand der folgenden Kriterien den am besten geeigneten Bearbeitungsplan zu wählen:

- 1 Asset Manager sucht nach Bearbeitungsplänen, die der Dringlichkeit der Unterlage zugeordnet sind (Unterregisterkarte **Dringlichkeiten** der Registerkarte **Auswahl** im Detail eines Bearbeitungsplans).
- 2 In den so ausgewählten Bearbeitungsplänen sucht Asset Manager nach dem Bearbeitungsplan, der dem Standort zugeordnet ist, der dem Standort des Vermögensgegenstands am nächsten liegt: direkter Standort, andernfalls der übergeordnete Standort usw. bis zum Stammstandort (im Detail eines Bearbeitungsplans, Registerkarte **Auswahl**, Unterregisterkarte **Standorte**).
- 3 Wird kein Bearbeitungsplan gefunden, beginnt Asset Manager erneut mit den ersten beiden Schritten, ändert dabei die Dringlichkeit um 1, bis die höchste Dringlichkeit erreicht ist.
- 4 Wird kein Bearbeitungsplan gefunden, beginnt Asset Manager erneut mit den ersten beiden Schritten, senkt dabei die Dringlichkeit um 1, bis die Dringlichkeit 0 erreicht ist.

Erwartetes Lösungsdatum

Dies ist der Termin, zu dem die Unterlage abgeschlossen sein soll. Er wird im Feld **Frist** (SQL-Name: dtResolLimit) auf der Registerkarte **Protokollierung** im Unterlagendetail definiert.


Dieses erwartete Lösungsdatum wird von Asset Manager Automated Process Manager verwendet, um automatisch die Fälligkeiten zu kontrollieren. Durch diese Kontrollen können Aktionen ausgelöst werden.

Standardmäßig wird dieses Datum automatisch anhand der folgenden Regeln berechnet:


- Wenn Sie den Bearbeitungsplan auswählen, wird die Lösungsfrist, die auf der Ebene des Bearbeitungsplans definiert ist, zum Datum und der Uhrzeit der Unterlagenerstellung addiert.
- Asset Manager berücksichtigt den Arbeitstagekalender im Bearbeitungsplan.

- Bei Rückstellungen, deren Kontrollkästchen **Gesamten Bearbeitungsplan sperren** (SQL-Name: seSuspMode) auf der Registerkarte **Rückstellung** aktiviert ist, wird die Lösungsfrist entsprechend der Gesamtrückstellungszeit verschoben.


So überschreiben Sie diesen Wert:


- 1 Klicken Sie auf die Schaltfläche .
- 2 Klicken Sie anschließend auf **Ändern**.
- 3 Geben Sie das erforderliche Datum ein.
- 4 Klicken Sie erneut auf **Ändern**.

So kehren Sie zum automatischen Berechnungsmodus zurück:

- 1 Klicken Sie erneut auf die Schaltfläche .
- 2 Klicken Sie anschließend auf **Ändern**.



Anmerkung:

Durch die Schaltfläche mit dem geschlossenen Vorhängeschloss, , ist es unmöglich, die erwartete Lösungsfrist von Hand zu ändern. Durch das Erstellen, Ändern und Löschen der Rückstellung mit deaktivierter Option **Gesamten Bearbeitungsplan sperren** wird das erwartete Lösungsdatum neu berechnet.

Die Schaltfläche mit dem offenen Vorhängeschloss, , ermöglicht die Änderung des erwarteten Lösungsdatums von Hand, das Feld wird aber durch keinen Automatismus neu berechnet.


Für eine Helpdesk-Unterlage erstellte Interventionen

Die Interventionen, die Sie über die Registerkarte **Interventionen** erstellen, gleichen denen, die mit dem Menüelement **Vermögenslebenszyklus/ Interventionen/ Interventionen** erstellt werden. Sie können sie auch über die Liste der Interventionen anzeigen, die mit diesem Menüelement aufgerufen wird.

Verwenden Sie die Schaltflächen  und , um die Interventionen, die einer Helpdesk-Unterlage zugeordnet sind, zu erweitern, anzuzeigen oder zu ändern.



Mit der Schaltfläche  können Sie die Verknüpfung zwischen dem Interventionsdatensatz und der Helpdesk-Unterlage löschen.

WARNUNG:

Wenn Sie die Schaltfläche  verwenden, wird nur die Verknüpfung mit dem Interventionsdatensatz gelöscht. Der Interventionsdatensatz selbst bleibt in der Tabelle der Interventionen erhalten. Wenn Sie ihn löschen möchten, müssen Sie dazu das Menüelement **Vermögenslebenszyklus/ Interventionen/ Interventionen** verwenden.

Verknüpfte Unterlagen

Auf der Registerkarte **Verknüpfte Unterlagen** wird die Liste der Unterlagen angezeigt, die über eine Verknüpfung mit der aktuellen Unterlage verfügen. Verknüpfte Unterlagen werden auf einer von drei Registerkarten angezeigt, je nach Art der Verknüpfung:

- **Vermögensunterlagen:** Unterlagen, die das Vermögen in der aktuellen Unterlage betreffen, erscheinen hier. Sie können eine untergeordnete Unterlage erstellen, indem Sie die Schaltfläche  in der Liste der verknüpften Unterlagen oder die Schaltfläche  im Unterlagendetail verwenden.
- **Unterg. Unterlagen:** Unterlagen, die direkt mit der aktuellen Unterlage verknüpft sind (eine Ebene unterhalb der aktuellen Unterlage in der Hierarchie der Unterlagen) erscheinen hier. So können Sie sehen, ob es für ein Vermögen wiederkehrende Probleme gibt und wie diese Probleme gelöst wurden.
- **Ähnliche Probleme:** Unterlagen mit der gleichen **Problemart** erscheinen hier. So können Sie Lösungen ermitteln, die für ähnliche Probleme gefunden wurden.

Notizen auf einer Helpdesk-Unterlage erfassen

Sie können Notizen eingeben, um die Beschreibung einer Helpdesk-Unterlage zu erweitern:

- Im Detail der Unterlage.
- Im Detail der Historien, die der Unterlage zugeordnet sind.

Im Detail der Unterlage

Sie können in den folgenden Feldern Notizen erfassen:

- **Beschreibung** (SQL-Name: Description) auf der Registerkarte **Allgemein** im Detail der Unterlage.
- **Lösung** (SQL-Name: Solution) auf der Registerkarte **Abschluss** im Detail der Unterlage.

Das Feld **Beschreibung** auf der Registerkarte **Allgemein** wird mit folgenden Angaben automatisch ausgefüllt:

- Dem Inhalt des Felds **Beschreibung** für die Unterlagenhistorien, wenn die Art bei der Erstellung auf "Eingehender Anruf", "Ausgehender Anruf" oder "Rückstellung" festgelegt wurde. Diese Blätter erscheinen auf der Registerkarte **Aktivität** im Detail der Unterlage.



Anmerkung:

Änderungen oder Löschungen in Unterlagenhistorien werden in diesem Feld nicht wiedergegeben.

- Dem Inhalt des Felds **Beschreibung**, der bei der Anrufannahme eingegeben wird.
- Das Feld **Beschreibung** kann auch die Historie der Fragen, Antworten und Lösungen enthalten, die während der Anrufannahme bei der Navigation durch den Lösungsbaum ausgewählt wurden oder im Detail der Helpdesk-Unterlage angegeben sind. Klicken Sie dazu einfach während der Anrufannahme oder im Detail der Unterlage auf die Schaltfläche **Speichern** rechts neben dem Abschnitt **Lösungen**.
- Dieses Feld zeigt auch den Abschluss der Unterlage an.

Das Feld **Lösung** auf der Registerkarte **Abschluss** wird für Unterlagenhistorien, bei denen das Feld für die Art bei der Erstellung auf "Abschluss" festgelegt wurde, automatisch mit dem Inhalt im Feld **Beschreibung** ausgefüllt.

Im Detail der Unterlagenhistorie

Sie können zusätzliche Informationen in den Feldern **Beschreibung** der Details von Unterlagenhistorien eingeben, die mit der Datei verknüpft sind. Diese Felder befinden sich auf den folgenden Registerkarten:

- Registerkarte **Allgemein** im Detail eines eingehenden oder ausgehenden Anrufs.
- Registerkarte **Abschluss** eines Abschlussblatts.
- Registerkarte **Rückstellung** eines Rückstellungsblatts.

Schaltflächen für die Verarbeitung von Helpdesk-Unterlagen

Rechts im Detail der Unterlage erscheinen eine Reihe von Symbolen, die bei der Verarbeitung von Unterlagen nützlich sind:

Tabelle 5.3. Helpdesk-Unterlagen - Schaltflächen im Datensatzdetail

	<p>Klicken Sie auf dieses Symbol, um eine Unterlagenhistorie mit der Art Eingehender Anruf auf der Registerkarte Aktivität hinzuzufügen. Auf diese Weise können Sie die Anrufe verfolgen, die das Helpdesk-Team angenommen hat.</p> <p>Das Feld Beschreibung (SQL-Name: Description) auf der Registerkarte Allgemein der Helpdesk-Unterlage wird mit den Informationen vom Blatt für den eingehenden Anruf ausgefüllt.</p>
	<p>Klicken Sie auf dieses Symbol, um eine Unterlagenhistorie mit der Art Ausgehender Anruf auf der Registerkarte Aktivität hinzuzufügen. Auf diese Weise können Sie die Anrufe verfolgen, die das Helpdesk-Team getätigt hat.</p> <p>Das Feld Beschreibung auf der Registerkarte Allgemein der Helpdesk-Unterlage wird mit den Informationen vom Blatt für den ausgehenden Anruf ausgefüllt.</p>
	<p>Klicken Sie auf dieses Symbol, um der Unterlage eine Intervention hinzuzufügen. Sie erscheint auf der Registerkarte Intervention in den Details der Unterlage und in der Liste der Interventionen (Menüelement Vermögenslebenszyklus/ Interventionen/ Interventionen).</p>
	<p>Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um eine untergeordnete Unterlage zu erstellen, die der Unterlage zugeordnet ist.</p>
	<p>Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um die Unterlage zu schließen. So wird eine Unterlagenhistorie mit dem Typ Abschluss auf der Registerkarte Aktivität der Unterlage erstellt. Das Feld Abschluss am auf der Registerkarte Abschluss und das Feld Status (SQL-Name: seStatus) werden ebenfalls aktualisiert.</p> <p>Das Feld Lösung (SQL-Name: Solution) auf der Registerkarte Abschluss der Helpdesk-Unterlage wird mit der Beschreibung im Abschlussblatt ausgefüllt.</p> <p>Im Feld Beschreibung auf der Registerkarte Allgemein im Detail der Unterlage wird auch der Abschluss der Unterlage angegeben.</p>
	<p>Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um eine Unterlagenhistorie mit dem Typ Rückstellung auf der Registerkarte Aktivität hinzuzufügen. So können Sie angeben, dass Sie auf eine Information warten, bevor Sie die Verarbeitung der Unterlage fortsetzen können.</p> <p>Das Feld Beschreibung auf den Registerkarten Allgemein und Protokollierung der Helpdesk-Unterlage wird mit den Informationen vom Rückstellungsblatt ausgefüllt.</p>
	<p>Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um die Rückstellung zu beenden. Diese Schaltfläche erscheint nur, wenn die Unterlage zurückgestellt wurde.</p>



Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um auf das Wissensarchiv zuzugreifen. Asset Manager ruft den Knoten im Lösungsbaum auf, der mit der Problemart der Unterlage verknüpft ist, oder den aktuellen Knoten, für den Sie zum letzten Mal auf die Schaltfläche **Speichern** auf dem Lösungsbildschirm geklickt haben.

Weitere Informationen zur Funktionsweise des Lösungsbildschirms finden Sie in dem Abschnitt, in dem die Anrufannahme beschrieben wird.





Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um eine zuvor abgeschlossene Helpdesk-Unterlage zu prüfen.

Abhängig vom Unterlagenstatus sind zwei Fälle möglich:




- Wenn die Unterlage abgeschlossen ist, legt Asset Manager den Unterlagenstatus auf **Abgeschl. und geprüft** fest.
- Wenn die Unterlage nicht abgeschlossen ist, zeigt Asset Manager zuerst einen Bildschirm für den Abschluss von Unterlagen an. Sobald die Unterlage abgeschlossen ist, wird der Status auf **Abgeschl. und geprüft** festgelegt.

Mit der Verarbeitung der Unterlage verbundene Aktivitäten

Die Registerkarte **Aktivitäten** im Detail einer Unterlage enthält die Unterlagenhistorien, die mit der Unterlage verknüpft sind.

Die Unterlagenhistorien werden automatisch erstellt, wenn Sie eine der Schaltflächen rechts auf dem Unterlagenbildschirm verwenden: , ,



Sie können auch die Schaltflächen ,  und  zum Hinzufügen, Löschen, Anzeigen oder Ändern der Unterlagenhistorien verwenden.

Art der Unterlagenhistorien

Verschiedene Arten von Unterlagenhistorien sind möglich:

- "Eingehender Anruf": Beschreibt einen Anruf von einem Benutzer. Wenn ein Support-Techniker eine Helpdesk-Unterlage über den Anrufannahmeassistenten ändert oder erstellt, wird eine Unterlagenhistorie mit der Art "Eingehender Anruf" erstellt.
- "Ausgehender Anruf": Dies sind Anrufe, die von der Helpdesk-Gruppe initiiert werden, die die Unterlage bearbeitet.
- "Abschluss": Eine Helpdesk-Unterlage wird abgeschlossen, wenn die Verarbeitung beendet ist (das Problem wurde gelöst, Probleme sind nicht mehr aktuell usw.).
- "Rückstellung": Sie stellen eine Helpdesk-Unterlage zurück, wenn Sie die Arbeit daran unterbrechen müssen, da Sie beispielsweise auf Informationen vom Benutzer warten.

- Andere selbst definierte Arten: In diesem Fall gibt es keine automatisierten Verfahren, die mit dem Vorhandensein von Unterlagenhistorien der Art verknüpft sind.






Zeitplan für eine Unterlagenhistorie

Eine Unterlagenhistorie beginnen


Das Feld **Beginn** (SQL-Name: dtStart) oben im Detail der Unterlagenhistorie gibt die Zeit an, zu der das Blatt erstellt wurde.

Wenn das Blatt für einen eingehenden Anruf während der Anrufannahme erstellt wird, wird in diesem Feld die Zeit angezeigt, zu der der Anruf angenommen wurde.

Dauer (SQL-Name: tsProcessTime)

Die Dauer wird automatisch anhand der Zeit, zu der die Unterlagenhistorie auf dem Bildschirm erscheint (nachdem auf die Schaltfläche , , ,  oder  geklickt wurde), und der Zeit, zu der sie durch Klicken auf die Schaltfläche **Hinzufügen** bestätigt wurde, berechnet.

Sie können den Wert dieser Dauer ändern.

Um den Zeitplan für die Dauer zu unterbrechen oder fortzusetzen, klicken Sie auf die Schaltfläche .


Eine Helpdesk-Unterlage zurückstellen

Sie stellen eine Helpdesk-Unterlage zurück, wenn Sie die Arbeit daran unterbrechen müssen. Dies geschieht beispielsweise, wenn Sie auf weitere Informationen vom Benutzer warten.

In diesem Abschnitt finden Sie Informationen zu den nachstehenden Punkten:

- Eine Helpdesk-Unterlage zurückstellen.
- Die Auswirkungen der Rückstellung einer Unterlage.
- Das Rückstellungselement ändern.
- Die Rückstellung beenden.
- Mehrere Rückstellungen.


Eine Helpdesk-Unterlage zurückstellen

Um eine Unterlage zurückzustellen, zeigen Sie das Detail der Unterlage an, und klicken Sie auf die Schaltfläche . Ein Rückstellungsblatt wird vorgeschlagen. Sobald es bestätigt wurde, wird es auf der Registerkarte **Aktivität** erstellt.

Geben Sie im Feld **Rückstellungsendeber. nach** (SQL-Name: seSuspLimitType) an, wie das geplante Datum für das Rückstellungsende festgelegt wird:

- **Datum** definiert ein Datum für das Rückstellungsende. Sie müssen das Feld **Ende** (SQL-Name: dtSuspLimit) ausfüllen.
- **Dauer** definiert die Dauer (in Tagen) vor dem Rückstellungsende. Sie müssen das Feld ausfüllen, das rechts neben dem Feld **Rückstellungsendebereich. nach** angezeigt wird.



- **Manuell** gibt an, dass das Rückstellungsende manuell mit der Schaltfläche  **Aufn.** definiert werden muss.
- **Nächster Arbeitstag, Nächste Arbeitswoche** und **Nächster Arbeitsmonat** geben an, dass die Rückstellung am nächsten Arbeitstag, in der nächsten Arbeitswoche bzw. im nächsten Arbeitsmonat nach dem Datum der Rückstellung beendet wird.

 **Anmerkung:**

Sie können einen dieser drei Werte nur auswählen, wenn dem Bearbeitungsplan der Unterlage ein Arbeitstagekalender zugeordnet ist.

Sie können auch das Feld **Rückstellungstyp** (SuspType) ausfüllen: Beispielsweise könnten Sie so zwischen einer Rückstellung aufgrund eines Kunden und einer Rückstellung aufgrund der Arbeitszeiten in Ihrem Unternehmen differenzieren. Die Eingaben in diesem Feld erfolgen über die benutzerdefinierte Aufzählung **amSuspType**.

 **Anmerkung:**


Die Felder **Ende** und **Grund** (SQL-Namen: dtSuspLimit und SuspReason) auf der Registerkarte **Protokollierung** im Detail der Unterlage werden automatisch mit den Informationen im Rückstellungsblatt ausgefüllt. Die Eingaben in diese Felder können nicht manuell vorgenommen werden. Mit dem Datum **Ende** wird für ein Element, dass die Entwicklung aufhält, eine Frist für die Wartezeit festgelegt. Uhrzeit und Datum in den Feldern **Grund** entsprechen der Erstellung des Rückstellungsblatts.

Die Auswirkungen der Rückstellung einer Unterlage



Warnungen im Bearbeitungsplan sperren

Wenn Sie eine Helpdesk-Unterlage sperren, stellen Sie die Unterlage so lange zurück, wie die Option **Gesamten Bearbeitungsplan sperren** (SQL-Name: seSuspMode) im Rückstellungsblatt ausgewählt ist.

Wenn eine Unterlage zurückgestellt wird und die Option **Gesamten Bearbeitungsplan sperren** im Detail der Rückstellung aktiviert ist:

- Auf der Registerkarte **Warnungen** im Bearbeitungsplan definierte Warnungen werden so lange nicht ausgelöst, wie das im Feld **Ende** (SQL-Name: dtSuspLimit) der zurückgestellten Unterlage angegebene Datum nicht verstrichen ist. Wenn der **Typ** (SQL-Name: seSuspLimitType) der Rückstellung auf **Manuell** festgelegt ist, werden erst wieder Warnungen ausgelöst, sobald der Benutzer auf  klickt.
- Warnungen, die in der Registerkarte **Warnungen** im Bearbeitungsplan definiert wurden, werden entsprechend der Dauer des Rückstellungszeitraums aufgeschoben. Asset Manager Automated Process Manager löst sie aus, wenn sie sich das nächste Mal ergeben, sofern dies gemäß Unterlagenstatus gerechtfertigt ist.

Wenn eine Unterlage zurückgestellt wird und die Option **Gesamten Bearbeitungsplan sperren** im Detail der Rückstellung nicht aktiviert ist:

- Auf der Registerkarte **Warnungen** im Bearbeitungsplan definierte Warnungen werden so lange nicht ausgelöst, wie das definierte **Ende** im Rückstellungsblatt nicht verstrichen ist. Wenn der **Typ** (SQL-Name: seSuspLimitType) der Rückstellung auf **Manuell** festgelegt ist, werden erst wieder Warnungen ausgelöst, sobald der Benutzer auf  klickt.
- Wenn nach dem im Feld **Ende** definierten Datum oder nach dem Klicken auf  Prüfungen vorgenommen werden, löst der Asset Manager-Server die Warnungen aus, die während des Rückstellungszeitraums ausgelöst worden wären, sofern dies noch gemäß Unterlagenstatus gerechtfertigt ist.

Eine Aktion am Ende eines Rückstellungszeitraums auslösen

Wenn die Unterlage noch zurückgestellt ist und das Datum im Feld **Ende** im Rückstellungsblatt verstrichen ist, löst Asset Manager Automated Process Manager die im Rückstellungsblatt definierte Aktion aus.

Die Frist (SQL-Name: dtResollimit) für die Unterlage aufschieben (Registerkarte "Protokollierung" der Unterlage)

Das Datum **Frist** der Unterlage wird in folgenden Fällen entsprechend der Dauer des Rückstellungszeitraums aufgeschoben:

- Der **Typ** der Rückstellung ist nicht auf **Manuell** festgelegt.
- Das Kontrollkästchen **Gesamten Bearbeitungsplan sperren** im Rückstellungsblatt ist aktiviert.

- Die Schaltfläche mit dem Vorhängeschloss rechts neben dem Feld **Frist** der Unterlage wird als nicht geschlossen angezeigt (🔒).

Die Länge der Rückstellung wird anhand der Zeit berechnet, zu der das Rückstellungsblatt erstellt oder geändert wurde. Sie wird ermittelt, indem der Unterschied zwischen dem im Feld **Ende** des Rückstellungsblatts angegebenen Datum und dem Wert des Erstellungs- oder Änderungsdatums des Rückstellungsblatts berechnet wird. Bei der Berechnung des Rückstellungszeitraums werden die Arbeitszeiten berücksichtigt, die im Kalender definiert sind, der dem Bearbeitungsplan zugeordnet ist.



Anmerkung:

Wenn der **Typ** der Rückstellung auf **Manuell** festgelegt ist, wird das Datum **Frist** nur bis zum Ende der Rückstellung aufgeschoben. Dies gilt aber nur, wenn das Kontrollkästchen **Gesamten Bearbeitungsplan sperren** im Rückstellungsblatt aktiviert ist und wenn die Schaltfläche rechts neben dem Feld **Frist** als 🔒 angezeigt wird.

Rückstellungselement ändern

Ein Rückstellungsblatt ändern

Sie haben zwei Möglichkeiten, ein Rückstellungsblatt zu ändern, nachdem es erstellt wurde:

- Indem Sie auf die Schaltfläche  rechts neben dem Feld **Grund** (SQL-Name: SuspReason) auf der Registerkarte **Protokollierung** im Detail der Unterlage klicken.
- Indem Sie das Rückstellungsblatt auf der Registerkarte **Aktivität** der Unterlage durch Klicken auf die Schaltfläche  auswählen.


Wenn Sie ein Rückstellungsblatt ändern, nimmt Asset Manager bei Bedarf folgende Änderungen vor:

- Die Gesamtdauer des Rückstellungszeitraums der Unterlage.
- Das Datum **Frist** der Unterlage, wenn die Schaltfläche mit dem Vorhängeschloss rechts neben dem Feld als geschlossen (🔒) angezeigt wird. (Diese Neuberechnung kann beispielsweise ausgeführt werden, wenn Sie das Ende des Rückstellungsblatts ändern.)



Wenn Sie den dem Bearbeitungsplan zugeordneten Kalender ändern

Änderungen der angegebenen Arbeitzeiten haben keine Auswirkungen auf die bereits in den Unterlagen berechneten Rückstellungszeiten. Die neue Version des Kalenders wird für alle Berechnungen berücksichtigt, die nach der Änderung vorgenommen werden. Daher können Sie keine Berechnungen zurückdatieren, sondern nur einen Kalender für Zeiträume in der Zukunft aktualisieren.

Wenn Sie den Bearbeitungsplan ändern

Wenn die Schaltfläche mit dem Vorhängeschloss rechts neben dem Feld **Frist** als geschlossen angezeigt wird () , berechnet Asset Manager bei Bedarf die **Frist** der Unterlage neu. Es wird dann auch die Gesamtdauer neu berechnet, die die Unterlage gesperrt ist. Dabei werden der neue Kalender und die neuen Warnungen im Bearbeitungsplan berücksichtigt.

Wenn Sie den Bearbeitungsplan im Rückstellungsblatt sperren oder die Sperrung aufheben

- Wenn Sie die Option **Gesamten Bearbeitungsplan sperren** (SQL-Name: seSuspMode) deaktivieren und wenn die Schaltfläche mit dem Vorhängeschloss rechts neben dem Feld **Frist** als geschlossen angezeigt wird () , berechnet Asset Manager bei Bedarf das Datum **Frist** der Unterlage neu. Es werden auch die Auslösedaten von Warnungen neu berechnet. Dabei wird die Zeit berücksichtigt, in der die Unterlage gesperrt war.
- Wenn Sie die Option **Gesamten Bearbeitungsplan sperren** aktivieren und die Schaltfläche mit dem Vorhängeschloss rechts neben dem Feld **Frist** als geschlossen angezeigt wird () , berechnet Asset Manager bei Bedarf das Datum **Frist** der Unterlage neu. Es werden auch die Auslösedaten von Warnungen neu berechnet. Dabei wird die Zeit berücksichtigt, in der die Unterlage gesperrt ist.


Die Rückstellung beenden

Um die Rückstellung zu beenden, klicken Sie auf die Schaltfläche .

Auswirkungen auf die Helpdesk-Unterlage


Die Felder **Ende** und **Grund** (SQL-Namen: dtSuspLimit und SuspReason) auf der Registerkarte **Protokollierung** werden zurückgesetzt, aber das Rückstellungsblatt bleibt auf der Registerkarte **Aktivität**.

Das Feld **Frist** der Unterlage wird in folgenden Fällen entsprechend der Dauer des Rückstellungszeitraums neu berechnet:

- Das Kontrollkästchen **Gesamten Bearbeitungsplan sperren** im Rückstellungsblatt ist aktiviert.
- Die Schaltfläche mit dem Vorhängeschloss rechts neben dem Feld **Frist** der Unterlage wird als geschlossen angezeigt () .

Beispiel:

1 Am Montag stellen Sie die Unterlage mit folgenden Parametern

Gesamten Bearbeitungsplan sperren  bis Donnerstag zurück: Das Datum **Frist** der Unterlage wird um drei Tage aufgeschoben.

- 2 Am Dienstag beenden Sie die Rückstellung. Die tatsächliche Dauer der Rückstellung beträgt also nur einen Tag. Die **Frist** der Unterlage wird um zwei Tage verkürzt.

Auswirkungen auf die Prüfung von Warnungen im Bearbeitungsplan

Zum Zeitpunkt der Prüfung berücksichtigt Asset Manager Automated Process Manager die Warnung, wie sie im Bearbeitungsplan erscheinen. Nur die noch nicht ausgelösten Warnungen werden geprüft.

Wenn Sie das Kontrollkästchen **Gesamten Bearbeitungsplan sperren** (SQL-Name: seSuspMode) im Detail der Rückstellung aktiviert wurde:

- Die Zeiträume, in denen die Unterlage tatsächlich gesperrt war, werden berücksichtigt.
- Die auf der Registerkarte **Warnungen** im Bearbeitungsplan definierten Warnungen werden um die tatsächliche Dauer der Rückstellung verschoben. Asset Manager Automated Process Manager löst sie zum neuen Termin aus, wenn dies gemäß Unterlagenstatus noch gerechtfertigt ist.

Wenn Sie das Kontrollkästchen **Gesamten Bearbeitungsplan sperren** (SQL-Name: seSuspMode) im Detail der Rückstellung nicht aktiviert wurde:

- ◆ Für Kontrollen, die nach dem Datum im Feld **Ende** (SQL-Name: dtSuspLimit) durchgeführt werden, löst Asset Manager Automated Process Manager Warnungen aus, die während des Rückstellungszeitraums hätten ausgelöst werden können, sofern dies noch gemäß Unterlagenstatus gerechtfertigt ist.

Mehrere Rückstellungen

Wenn mehrere Rückstellungsblätter erstellt werden, berechnet Asset Manager die Gesamtdauer der Sperrung. Dabei werden die Rückstellungsblätter berücksichtigt, für die das Kontrollkästchen **Gesamten Bearbeitungsplan sperren** aktiviert ist.

Diese Gesamtdauer der Sperrung wird in folgenden Fällen berücksichtigt:

- Wenn das Datum **Frist** (SQL-Name: dtResolLimit) für die Unterlage automatisch berechnet wird.
- Wenn auf auszulösende Warnungen geprüft wird.

Eine Helpdesk-Unterlage abschließen


In diesem Abschnitt wird der Abschluss einer Helpdesk-Unterlage näher erläutert. Es werden mehrere Methoden vorgestellt, die Sie zum Abschließen einer Unterlage verwenden können. Zudem werden Abschlussblätter beschrieben.

Eine Helpdesk-Unterlage abschließen

Die Schaltfläche  im Detail der Unterlage verwenden

Vorgehensweise

Im Detail der Unterlage:

- 1 Klicken Sie auf .
- 2 Füllen Sie das Abschlussblatt aus.
- 3 Klicken Sie zum Überprüfen auf **Hinzufügen** und dann auf **Ändern**.

Auswirkungen auf die Felder im Detail der Unterlage

Eine Unterlagenhistorie mit dem Typ "Abschluss" wird auf der Registerkarte **Aktivität** im Detail der Unterlage erstellt.

Auf der Registerkarte **Allgemein** im Detail der Unterlage im Bereich **Beschreibung** (SQL-Name: Description) wird angegeben, dass die Unterlage abgeschlossen wird.

Das Feld **Status** (SQL-Name: seStatus) im Detail der Unterlage wird aktualisiert.

Auf der Registerkarte **Abschluss** im Detail der Unterlage:


- Das Feld **Abschluss am** wird mit dem Datum des Abschlusses aktualisiert.
- Die Inhalte der Felder **Lösungscode** und **Zufriedenheit** (SQL-Namen: ResolCode und SatisLvl) werden mit den Informationen aus dem Abschlussblatt aktualisiert.
- Die **Beschreibung** (SQL-Name: Description) aus dem Abschlussblatt wird dem Bereich **Lösung** (SQL-Name: Solution) hinzugefügt.

Durch Auswahl einer Lösung auf dem Lösungsbildschirm

Auf dem Lösungsbildschirm können Sie die Unterlage abschließen, indem Sie auf **Wählen** klicken. Auf diese Weise wird die auf dem Lösungsbildschirm angegebene Lösung bestätigt.

Den Lösungsbildschirm anzeigen

Es gibt zwei Möglichkeiten, den Lösungsbildschirm anzuzeigen:

- 1 Durch Klicken auf  im Detail einer Unterlage.
- 2 Durch Klicken in das Feld **Beschreibung** im Eingabebereich des Bildschirms zur Anrufannahme (nur beim Erstellen einer Unterlage): Der Lösungsbildschirm erscheint im Hilfebereich.

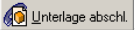
Auswirkungen auf die Felder im Detail der Unterlage

Das Feld **Status** im Detail der Unterlage wird auf **Abgeschlossen** festgelegt. Wenn Sie einen Anruf annehmen, wird der Bereich **Beschreibung** (SQL-Name: Description) auf der Registerkarte **Allgemein** im Detail der Unterlage mit dem Feld **Beschreibung** im Eingabebereich des Bildschirms zur Anrufannahme aktualisiert.

Auf der Registerkarte **Abschluss** im Detail der Unterlage:

- Das Feld **Abschluss am** wird mit dem Datum des Abschlusses aktualisiert.
- Das Feld **Diagnose** (SQL-Name: StandardSol) wird mit der Kennung und der Kurzbeschreibung der verwendeten Lösung aktualisiert.
- Die entsprechenden Fragen und Antworten aus dem Lösungsbaum werden dem Bereich **Lösung** hinzugefügt.

Mit der Schaltfläche  auf dem Bildschirm zur Anrufannahme

Klicken Sie auf dem Bildschirm zur Anrufannahme, der durch Drücken von F2 angezeigt wird, auf die Schaltfläche , ohne die mögliche Lösung zu nutzen, die auf dem Lösungsbildschirm vorgeschlagen wird.

Auswirkungen auf die Felder im Detail der Unterlage

Das Feld **Status** im Detail der Unterlage wird auf **Abgeschlossen** festgelegt. Der Bereich **Beschreibung** auf der Registerkarte **Allgemein** im Detail der Unterlage wird mit dem Feld **Beschreibung** im Eingabebereich des Bildschirms zur Anrufannahme ausgefüllt.

Das Feld **Abschluss am** auf der Registerkarte **Abschluss** im Detail der Unterlage wird mit dem Datum des Abschlusses aktualisiert.

Manuell im Detail der Unterlage

Vorgehensweise

Legen Sie den **Status** der Unterlage auf **Abgeschlossen** oder **Abgeschl. und geprüft** fest.

Sie können auch die Registerkarte **Abschluss** im Detail der Unterlage mit dem Abschlussdatum, der ausgewählten vordefinierten Lösung (**Diagnose**) und deren Beschreibung (**Lösung**) ausfüllen.

Auswirkungen auf die Felder im Detail der Unterlage


Der Abschluss einer Unterlage auf diese Weise hat keine Auswirkungen auf die Felder im Detail der Unterlage. Sie müssen alle anderen Informationen

von Hand eingeben (wie die **Beschreibung** auf der Registerkarte **Allgemein** usw.).

 **Anmerkung:**

Sie sollten eine der anderen Methoden verwenden, bei denen die Unterlage automatisch mit den geeigneten Informationen aktualisiert wird.

Abschlussblatt

Wenn Sie ein Abschlussblatt erstellen, indem Sie auf die Schaltfläche  **Abschluss** im Detail der Helpdesk-Unterlage klicken, werden bestimmte Felder auf der Registerkarte **Abschluss** im Detail der Unterlage automatisch ausgefüllt:

- Die Felder **Zufriedenheit**, **Lösungscode** und **In Wissensarchiv integrieren** (SQL-Namen: SatisLvl, ResolCode und bToInteg).

 **Anmerkung:**

Das Feld **In Wissensarchiv integrieren** wird im Wesentlichen nur als Erinnerung verwendet. Es ist nicht mit einer automatisierten Funktion verbunden.

- Der Inhalt des Felds **Beschreibung** (SQL-Name: Description) auf der Registerkarte **Abschluss** wird in das Feld **Lösung** (SQL-Name: Solution) auf der Registerkarte **Abschluss** kopiert.

Wenn diese Informationen geändert werden (auf der Registerkarte **Abschluss** in der Unterlage oder in der Unterlagenhistorie), nachdem das Abschlussblatt mit der Schaltfläche **Hinzufügen** bestätigt wurde, werden die Informationen nicht an die andere Registerkarte übertragen.

Wenn Sie jedoch ein anderes Abschlussblatt erstellen, werden die Informationen auf die Registerkarte **Abschluss** in der Unterlage kopiert.

Dringlichkeit

In diesem Abschnitt wird erklärt, wie Dringlichkeiten mit Asset Manager beschrieben und verwaltet werden. Sie können auf die Liste der Dringlichkeiten über das Menüelement **Vermögenslebenszyklus/ Helpdesk/ Dringlichkeit** zugreifen.

Jeder Helpdesk-Unterlage ist eine Dringlichkeit zugewiesen. So können Sie die Priorität bestimmen, mit der Unterlagen bearbeitet werden sollen.

Automatismen sind für die Zuweisung von Dringlichkeiten verfügbar. Dabei werden folgende Punkte berücksichtigt:

- Problemart

- Anrufer
- Betroffener Vermögensgegenstand
- Standort des Vermögensgegenstands

Dringlichkeiten verwenden

Dringlichkeiten sind mit Stufen verknüpft. Sie können beliebig viele Dringlichkeitsstufen verwenden. Stufe 0 ist die geringste Dringlichkeit. Es gibt keinen Höchstwert.

Dringlichkeiten werden in einer eigenen Tabelle gespeichert und sind unterschiedlichen Elementtypen zugeordnet:

- Problemarten
- Vermögensverwaltung
- Abteilungen und Personen
- Standorte
- Modelle



WARNING:

Dringlichkeiten können Vermögensgegenständen, Personen, Abteilungen, Modellen und Standorten nur über das Detail der Dringlichkeit zugewiesen werden. Es ist nicht möglich, eine Dringlichkeit über die Details dieser Elemente anzugeben. Sie können jedoch einer Problemart über das Detail der Problemart eine Dringlichkeit zuordnen.

Beispiele für Elemente, bei denen die Zuordnung einer Dringlichkeit nützlich ist:

- Ein für das Unternehmen wichtiger Server.
- Der Assistent der Geschäftsführung.
- Der Standort "Maschinenraum".
- Die Problemart "PC startet nicht".

Automatische Zuordnung einer Dringlichkeit zu einer Helpdesk-Unterlage

Eine Dringlichkeit wird einer Unterlage bei ihrer Erstellung zugeordnet. Dabei kann die Unterlage direkt über die Liste der Unterlagen oder mit dem Anrufannahmeassistenten erstellt werden.

Asset Manager weist der Unterlage die höchste Dringlichkeit zu, die für die folgenden Aspekte gilt:

- Problemart
- Vertrag
- Vermögen

- Standort des Vermögensgegenstands

Dies gilt nur für die Erstellung einer Unterlage. Wenn Sie den Wert dieser Felder ändern oder angeben, nachdem Sie die Unterlage erstellt haben, wird die Dringlichkeit der Unterlage nicht geändert.

WARNUNG:

Die Kategorien, die mit den Dringlichkeiten verknüpft sind, werden nicht für die Berechnung der Dringlichkeit einer Helpdesk-Unterlage herangezogen. Bei der Zuordnung von Vermögensgegenständen zu Modellen werden die Vermögensgegenstände bei ihrer Erstellung automatisch der Dringlichkeit des Modells zugeordnet.

Automatische Zuordnung eines Bearbeitungsplans zu einer Helpdesk-Unterlage

Asset Manager versucht, automatisch einer Unterlage einen Bearbeitungsplan zuzuordnen. Dabei werden die Dringlichkeit der Unterlage und der Standort des Vermögens berücksichtigt.

Dringlichkeiten ändern

In diesem Abschnitt wird die empfohlene Methode für die Erstellung von Dringlichkeiten beschrieben:




- 1 Um Dringlichkeiten zu implementieren, müssen Sie zuerst die Struktur und die Abläufe in Ihrer Organisation analysieren.
- 2 Nach Abschluss der Analyse müssen Sie die Dringlichkeiten erstellen, bevor Sie mit der Erstellung von Helpdesk-Unterlagen beginnen.

Im Allgemeinen sind drei oder vier Arten von Dringlichkeit ausreichend.
Beispiel: niedrig, mittel, hoch, sehr hoch.

Geben Sie die Stufen für jede Dringlichkeit an (Feld **Stufe** (SQL-Name: lSeverityLvl) auf der Registerkarte **Allgemein** im Detail der Dringlichkeit).

Anmerkung:

Wir empfehlen die Erstellung von Dringlichkeiten in Schritten von 10 (10, 20, 30 usw.). So können Sie bei Bedarf neue Dringlichkeiten zwischen bereits vorhandenen einfügen.

- 3 Ordnen Sie nach Bedarf diesen Dringlichkeiten Problemarten, Vermögensgegenstände, Standorte, Personen und Abteilungen zu.
Diese Zuordnungen werden über die Unterregisterkarten der Registerkarte **Auswahl** im Detail der Dringlichkeiten vorgenommen. Verwenden Sie auf diesen Unterregisterkarten die Schaltflächen ,  und , um einer

Dringlichkeit zugeordnete Elemente hinzuzufügen, zu entfernen, anzuzeigen oder zu ändern.

 **WARNUNG:**

Sie können eine Dringlichkeit nicht über das Detail dieser Elemente zuordnen (dies ist nur bei Problemarten möglich). Dringlichkeiten können Sie nur über das Detail der Dringlichkeit zuordnen.

-
- 4 Ordnen Sie die Dringlichkeiten bestimmten Vermögensmodellen zu, damit diesem Vermögen bei der Erstellung diese Dringlichkeiten zugeordnet werden.

 **Anmerkung:**

Für das Vermögen, das vor der Zuordnung des Modells zur Dringlichkeit erstellt wurde, wird diese automatisierte Funktion nicht genutzt. Daher müssen Sie die Dringlichkeit manuell zuweisen.

-
- 5 Ordnen Sie Bearbeitungsplänen Dringlichkeiten zu.

Bearbeitungspläne

In diesem Abschnitt wird erklärt, wie die Bearbeitungspläne mit Asset Manager beschrieben und verwaltet werden. Sie können auf die Liste der Bearbeitungspläne über das Menüelement **Vermögenslebenszyklus/ Helpdesk/ Bearbeitungspläne** zugreifen.

Mit einem Bearbeitungsplan können Sie festlegen, wie eine Unterlage bearbeitet werden soll:

- Arbeitstagekalender, die bei der Berechnung von Fälligkeiten berücksichtigt werden sollen.
- Innerhalb bestimmter Fristen auszulösende Aktionen, wenn die Unterlage einen bestimmten Status aufweist. Sie können beispielsweise eine automatische Nachricht an einen Gruppenleiter senden, wenn eine Unterlage einen Tag nach Ihrer Erstellung noch nicht zugeordnet wurde.
- Auszulösende Aktionen, wenn sich der Status einer Unterlage ändert.
- Auszulösende Aktionen, wenn sich die Zuordnung des Vermögens ändert.

Bearbeitungspläne spiegeln daher die internen Prozeduren Ihrer Organisation wider. Um den Bearbeitungsplan zu bestimmen, der einer Unterlage automatisch zugeordnet wird, berücksichtigt Asset Manager die Dringlichkeit der Unterlage und den Standort des Problems.

Überblick über die Verwendung von Bearbeitungsplänen

Übersicht

Mit Bearbeitungsplänen werden die Bedingungen standardisiert, nach denen Unterlagen verarbeitet werden.

Sie definieren die folgenden Elemente:

- Einen Kalender der Arbeitszeiten (Arbeitstage).
- Die Warnungen, die automatisch ausgelöst werden sollen, wenn sich der Unterlagenstatus nicht innerhalb der geplanten Fristen ändert (Zuordnung, Beginn der Lösung, Abschluss).
- Die Aktionen, die automatisch ausgelöst werden sollen, wenn der Unterlagenstatus geändert wird.
- Die Aktionen, die automatisch ausgelöst werden sollen, wenn die Unterlagenzuordnung geändert wird.

Ein Bearbeitungsplan wird Unterlagen bei ihrer Erstellung zugeordnet.

Anmerkung:

Wie auch Vermögensgegenstände weisen Problemarten ein eindeutiges Strichcodeetikett auf. Der Standardwert für dieses Etikett wird über ein Skript definiert, das auf einen Asset Manager-Zähler zurückgreift. Passen Sie dieses Skript Ihren Bedürfnissen entsprechend an.

Das Überwachungsprogramm Asset Manager Automated Process Manager überwacht die Alarmer und löst sie bei Bedarf aus.

Aktionen im Zusammenhang mit der Zuordnungs- oder Statusänderung der Unterlage werden bei Änderungen ihrer Werte automatisch ausgelöst. Diese Aktionen werden nicht von Asset Manager Automated Process Manager ausgelöst, sondern von einem Asset Manager-Agenten.

Beispiel für den Nutzen von Bearbeitungsplänen

- Automatische Ausgabe einer Nachricht, wenn eine Unterlage zugeordnet wird.
- Automatisch Ausgabe einer Nachricht an den Helpdesk-Leiter, wenn die Unterlage für eine bestimmte Dauer nicht zugeordnet wird.
- Automatische Ausgabe einer Nachricht an den Benutzer, wenn die Unterlage abgeschlossen ist, um die Meinung zur Qualität der Dienstleistung zu erfragen.

Automatische Zuordnung eines Bearbeitungsplans zu einer Helpdesk-Unterlage

Wenn Sie eine Helpdesk-Unterlage erstellen, versucht Asset Manager, sie automatisch einem Bearbeitungsplan zuzuordnen. Dieser Vorgang basiert auf zwei Arten von Informationen:

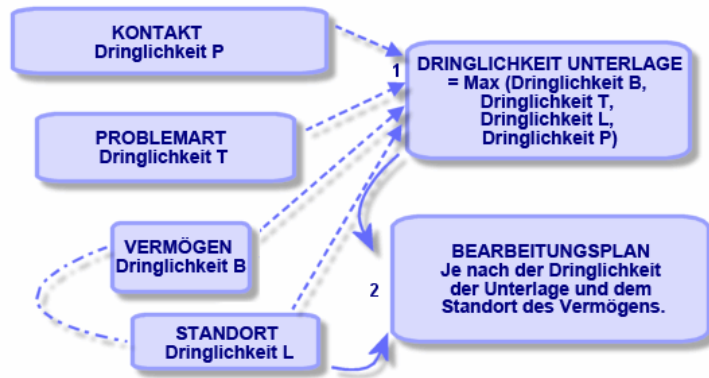
- Der Dringlichkeit der Unterlage (Unterlagendetails, Registerkarte **Protokollierung**).
- Dem Standort des mit der Unterlage verbundenen Vermögens.

Asset Manager schlägt wie folgt den am besten geeigneten Bearbeitungsplan vor:

- 1 Asset Manager sucht nach Bearbeitungsplänen, die der Dringlichkeit der Unterlage zugeordnet sind (Unterregisterkarte **Dringlichkeit** der Registerkarte **Auswahl** im Detail eines Bearbeitungsplans).
- 2 In den so ausgewählten Bearbeitungsplänen sucht Asset Manager nach dem Bearbeitungsplan, der dem Standort zugeordnet ist, der dem Standort des Vermögensgegenstands am nächsten liegt: direkter Standort, andernfalls der übergeordnete Standort usw. bis zum Stammstandort (im Detail eines Bearbeitungsplans, Registerkarte **Auswahl**, Unterregisterkarte **Standorte**).
- 3 Wird kein Bearbeitungsplan gefunden, beginnt Asset Manager erneut mit den ersten beiden Schritten, ändert dabei die Dringlichkeit um 1, bis die höchste Dringlichkeit erreicht ist.
- 4 Wird kein Bearbeitungsplan gefunden, beginnt Asset Manager erneut mit den ersten beiden Schritten, senkt dabei die Dringlichkeit um 1, bis die Dringlichkeit 0 erreicht ist.
- 5 Wenn Asset Manager mehrere Bearbeitungspläne mit einer der oben genannten Stufen findet, wird ein Plan nach dem Zufallsprinzip ausgewählt.

In den folgenden Diagrammen wird veranschaulicht, wie Asset Manager den Bearbeitungsplan auswählt:

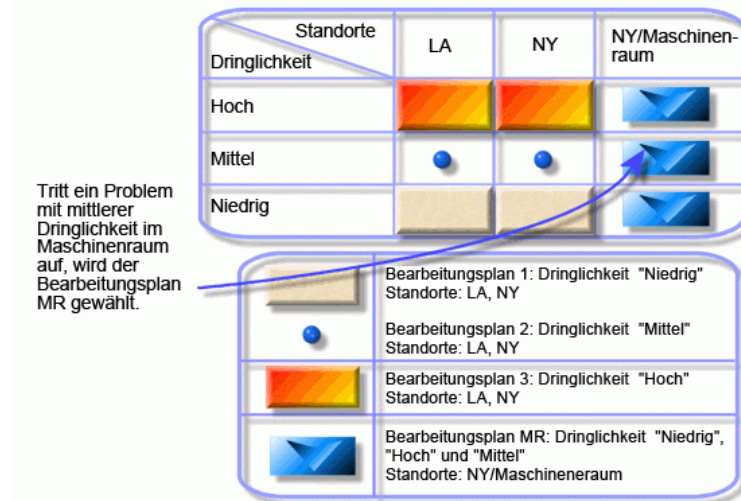
Abbildung 5.3. Bearbeitungspläne - automatische Zuordnung zu einer Unterlage



Im folgenden Beispiel wurden vier Bearbeitungspläne definiert. Im Fall einer Unterlage mit mittlerer Dringlichkeit, die für einen Vermögensgegenstand mit Maschinenraum geöffnet wurde:

- 1 Asset Manager sucht nach den Bearbeitungsplänen, die einer mittleren Dringlichkeit zugeordnet sind (Detail des Bearbeitungsplans, Registerkarte **Auswahl**, Unterregisterkarte **Dringlichkeit**). Es werden zwei Pläne gefunden: Bearbeitungsplan 2 und Bearbeitungsplan MR.
- 2 Für diese Bearbeitungspläne ermittelt Asset Manager, ob einer von ihnen dem Standort des Vermögensgegenstands, dem Maschinenraum, zugeordnet ist (Detail des Bearbeitungsplans, Registerkarte **Auswahl**, Unterregisterkarte **Standorte**). Daher wird der Bearbeitungsplan MR ausgewählt.

Abbildung 5.4. Bearbeitungspläne - Rolle von Standorten und Dringlichkeiten



Bearbeitungspläne richtig erstellen

Um Bearbeitungspläne in geeigneter Weise zu erstellen, müssen Sie die Paare (Standort und Dringlichkeit) bestimmen, mit denen die in Ihrer Organisation möglicherweise auftretenden Fälle am besten beschrieben werden.

Es ist nicht erforderlich, für jeden Standort einen Bearbeitungsplan zu erstellen. Der Suchalgorithmus für den Bearbeitungsplan dehnt die Suche nämlich auf übergeordnete Standorte aus, wenn der genaue Standort für die Unterlage nicht gefunden wird.

Lösungsfrist

In jedem Bearbeitungsplan wird eine Frist für den Abschluss der Helpdesk-Unterlagen definiert, die dem Plan zugeordnet sind (**Lösungsfrist** auf der Registerkarte **Allgemein** im Detail des Bearbeitungsplans).

WICHTIG:

Bei der Berechnung der Fristen für die Lösung wird der Arbeitstagekalender berücksichtigt, der dem Bearbeitungsplan zugeordnet ist. Die Lösungsfrist wird in Stunden konvertiert.

Mit der Lösungsfrist können Warnungen definiert werden, die beim Erreichen bestimmter Fristen ausgelöst werden.

Nach bestimmten Fristen auszulösende Warnungen

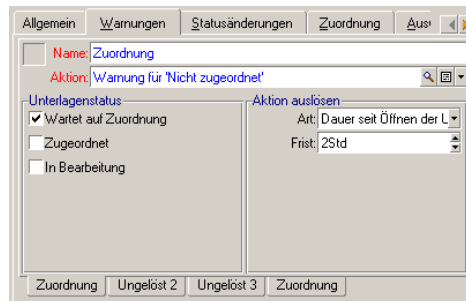
Die Registerkarte **Warnungen** im Detail des Bearbeitungsplans zeigt die Liste der auszulösenden Warnungen an. Jede Warnung wird auf einer Unterregisterkarte beschrieben. Zum Hinzufügen oder Löschen einer Warnung klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Registerkarte, um das Kontextmenü anzuzeigen. Wählen Sie dann die Option **Verknüpfung hinzufügen** oder **Verknüpfung löschen**.

Sie können eine beliebige Anzahl von Warnungen erstellen.

Die Warnungen werden vom Überwachungsprogramm Asset Manager Automated Process Manager überwacht.

Beispiel für die Funktionsweise

Abbildung 5.5. Warnungsfunktionen - Datensatzbeispiel



Wenn Asset Manager Automated Process Manager die Warnungen prüft, dabei mehr als 5 Minuten seit dem Öffnen der Unterlage vergangen sind und die Unterlage den Status **Wartet auf Zuordnung** aufweist, löst Asset Manager Automated Process Manager die Aktion "Warnung für 'Nicht zugeordnet'" aus.

Typ und Frist

Tabelle 5.4. Warnungen - Beispiele für Typen und Fristen

Typ	Frist	Bedingung
Dauer seit Öffnen der Unterlage	5 Minuten	Mehr als 5 Minuten sind seit dem Öffnen der Unterlage verstrichen (Feld Beginn am (SQL-Name: dtOpened) im Detail der Unterlage).
% der Lösungsfrist	10 %	Mehr als 10 % der Lösungsfrist ist verstrichen (der Unterschied zwischen den Feldern Beginn am und Frist im Detail der Unterlage).
Dauer vor Lösungs- enddatum	20 Minu- ten	Mehr als 20 Minuten verbleiben, bevor die Lösungsfrist endet (Feld Frist im Detail der Unterlage).

Berechnung von Fälligkeiten

Wenn Sie Warnungen definieren, die beim Überschreiten bestimmter Fälligkeiten ausgelöst werden sollen, und wenn Sie die **Lösungsfrist** auf der Registerkarte **Allgemein** im Detail des Bearbeitungsplans festlegen, müssen Sie wissen, wie Fälligkeiten berechnet werden:

Einsatz des Kalenders

Für die verstrichene Zeit werden Arbeitszeiten (Arbeitstage) berücksichtigt, wenn dem Bearbeitungsplan ein Kalender zugeordnet ist (Registerkarte **Allgemein** im Bearbeitungsplan). Mit diesem Kalender werden die Arbeitszeiten definiert, die für das Auslösen von Warnungen auf der Registerkarte **Warnungen** beachtet werden müssen.

Beispiel:

Am Donnerstag, den 23. September 2011 um 17:00 Uhr erstellen Sie eine Support-Unterlage.

Die Unterlage wird einem Bearbeitungsplan zugeordnet, der eine Warnung "Unterlage nicht zugeordnet" mit den folgenden Werten enthält:

- Status: **Wartet auf Zuordnung**
- Typ: "Dauer seit Öffnen der Unterlage"
- Frist: "15 Minuten"
- Aktion: "Aktion 1"

Der Bearbeitungsplan wird einem Kalender zugeordnet, in dem festgelegt ist, dass am Donnerstag, den 23. und Freitag, den 24. September 2011 von 9:00 Uhr morgens bis 17:05 Uhr abends gearbeitet wird.

Die Warnung "Unterlage nicht zugeordnet" löst "Aktion1" am Freitag, den 24. September 2011 um 9:10 Uhr aus, falls die Unterlage den Status **Wartet auf Zuordnung** aufweist.

Umrechnungen von Fristen in Stunden

Bei der Berechnung der Fälligkeiten werden die Fristen in Stunden umgerechnet.

Beispiel:

Eine Helpdesk-Unterlage wird am Montag, den 10. Mai 2011 um 12:00 Uhr erstellt.

Die Unterlage wird einem Bearbeitungsplan zugeordnet, der eine Warnung "Unterlage nicht abgeschlossen" mit den folgenden Werten enthält:

- Status: **In Arbeit**
- Typ: "% der Lösungsfrist"
- Frist: "100 %"
- Aktion: "Aktion2"

Die Lösungsfrist des Bearbeitungsplans ist auf 2 Tage festgelegt, und der Bearbeitungsplan ist einem Kalender zugeordnet, in dem an jedem Montag, Dienstag, Mittwoch, Donnerstag und Freitag 2011 in der Zeit von 9:00 Uhr bis 18:00 Uhr gearbeitet wird. An allen Samstagen und Sonntagen 2011 wird nicht gearbeitet.

Bei der Berechnung der Fälligkeiten entsprechen 2 Tage 48 Stunden oder 5 ganzen Arbeitstagen und 3 Stunden. Folglich löst die Warnung "Unterlage nicht abgeschlossen" die Aktion "Aktion2" am Montag, den 17. Mai 2011 um 15:00 Uhr aus, falls der Status der Unterlage **In Arbeit** ist.

Auszulösende Aktionen, wenn sich der Status einer Unterlage ändert

Die Liste der auszulösenden Aktionen, wenn sich der Unterlagenstatus ändert, wird auf der Registerkarte **Statusänderungen** im Detail des Bearbeitungsplans angezeigt.

Das Testen und mögliche Auslösen der Aktion erfolgt, wenn die Änderung des Unterlagenstatus bestätigt wird, beispielsweise durch Klicken auf **Erstellen** oder **Ändern** im Detail der Unterlage. Der Wert des Felds **Status** (SQL-Name: Status) muss sich von dem in der Datenbank gespeicherten Wert unterscheiden, damit eine Aktion ausgelöst wird.

Aktionen müssen in der Tabelle der Aktionen erstellt werden.

 **Anmerkung:**

Diese Aktionen werden nicht von Asset Manager Automated Process Manager ausgelöst, sondern von einem Asset Manager-Agenten.

Auszulösende Aktionen, wenn sich die Zuordnung einer Unterlage ändert

Die Liste der auszulösenden Aktionen, wenn sich die Zuordnung einer Unterlage ändert, wird auf der Registerkarte **Zuordnung** im Detail des Bearbeitungsplans angezeigt.

Es gibt zwei Bereiche, die folgende Personen betreffen:

- Den Bearbeiter, dem die Unterlage zugewiesen wird: Unterlagendetail, Registerkarte **Protokollierung**, Feld **Zugeordnet** (SQL-Name: Assignee).
- Die Gruppe, der die Unterlage zugewiesen wird: Unterlagendetail, Registerkarte **Protokollierung**, Feld **Gruppe** (SQL-Name: EmplGroup).

In beiden Fällen wird unterschieden zwischen:

- Zuordnung: Zuordnen eines neuen Bearbeiters oder einer Gruppe zur Unterlage
- Zuordnung aufheben: Entfernen der Zuordnung von einem Bearbeiter oder einer Gruppe

 **WARNUNG:**

Wenn das Feld **Zugeordnet** oder **Gruppe** im Detail der Unterlage bereits einen Wert aufweist und Sie ihn durch einen neuen ersetzen, wird dies als Aufhebung der Zuordnung gefolgt von einer Zuordnung betrachtet.

Die Neuzuordnung einer Unterlage entspricht der Aufhebung der Zuordnung und der anschließenden erneuten Zuordnung.

Das Testen und mögliche Auslösen der Aktion erfolgt, wenn die Änderung der Zuordnung bestätigt wird, beispielsweise durch Klicken auf **Wählen** oder **Ändern** im Detail der Unterlage. Der Wert des Felds **Zugeordnet** oder **Gruppe** muss von dem Wert abweichen, der in der Datenbank gespeichert ist, damit eine Aktion ausgelöst wird. Dies gilt für die erste Zuordnung, eine Aufhebung der Zuordnung und eine Neuzuordnung.

Aktionen müssen in der Tabelle der Aktionen erstellt werden.




 **Anmerkung:**

Nicht Asset Manager Automated Process Manager löst die Aktionen aus, die mit der (Neu)zuordnung von Unterlagen verbunden sind, sondern ein Asset Manager-Agent.

Berücksichtigte Elemente bei der automatischen Zuordnung eines Bearbeitungsplans zu einer Unterlage

Die Liste der von Asset Manager bei der automatischen Zuordnung eines Bearbeitungsplans zu einer Unterlage berücksichtigten Elemente erscheint auf der Registerkarte **Auswahl** auf dem Detailbildschirm des Bearbeitungsplans.

Auf den Unterregisterkarten dieser Registerkarte werden den angegebenen Bearbeitungsplänen Dringlichkeiten und Standorte zugewiesen.

Wechseln Sie zur entsprechenden Unterregisterkarte, und verwenden Sie die Schaltflächen ,  und , um dem Bearbeitungsplan zugewiesene Standorte und Dringlichkeiten hinzuzufügen, zu entfernen, anzuzeigen oder zu ändern.

Wissensarchiv

In diesem Kapitel wird erläutert, wie das Wissensarchiv verwendet und verwaltet wird. Sie können darauf über das Menüelement

Vermögenslebenszyklus/ Helpdesk/ Wissensarchiv zugreifen.

Das Wissensarchiv ist ein Bestand an Dateien, die Probleme und deren Lösungen beschreiben.

Mithilfe dieser Dateien können Sie Probleme leichter lösen. Sie erweitern das Wissensarchiv, wenn Sie neue Probleme und Lösungen finden.

Jede Wissensdatei kann einem Zugriffspunkt auf dem Lösungsbaum angefügt werden. Wenn Sie also einen Anruf annehmen, schlägt der Anrufannahmeassistent während der Navigation durch den Lösungsbaum passende Wissensdateien für den ausgewählten Knoten und die Nebenknoten im Lösungsbaum vor.

Beispiel für eine Wissensdatei:

- Beschreibung Der Bildschirm ist leer, aber unter Spannung.
- Lösung: Schließen Sie das Kabel zwischen Bildschirm und CPU an.

Einträge im Wissensarchiv anzeigen

Dateien im Wissensarchiv sind nicht so angelegt, dass sie über die vollständige Liste nachgeschlagen werden können.


Wenn Sie jedoch bei der Anrufannahme oder bei der Lösung von Helpdesk-Unterlagen einen Knoten im Lösungsbaum auswählen, zeigt Asset Manager die Liste der Einträge im Wissensarchiv an, die mit diesem Knoten verknüpft sind. Der so ausgewählte Eintrag im Wissensarchiv, der eine Lösung für den Anruf bietet, wird im Detail der Helpdesk-Unterlage auf der Registerkarte **Abschluss** angezeigt.

Einträge im Wissensarchiv nach Problemart klassifizieren

Über das Feld **Problemart** (SQL-Name: ProblemClass) können Sie Einträge im Wissensarchiv klassifizieren, indem Sie ihnen Problemarten zuordnen.

Dadurch wird die Problemlösung vereinfacht.

Wenn Sie dann einen Anruf annehmen oder im Detail einer Unterlage auf

 klicken, werden dann nur die Dateien im Wissensarchiv angezeigt, die der Problemart der Unterlage entsprechen (Unterlagendetail, Registerkarte **Allgemein**, Feld **Problemart** (SQL-Name: ProblemClass)).

Einträge im Wissensarchiv verwalten

Über die **Kennung** (SQL-Name: Code) können Sie einen eindeutigen Eintrag im Wissensarchiv zuordnen, um Abgleichvorgänge mit externen Wissensarchiven durchzuführen. Die Kennung wird als Abstimmungsschlüssel zwischen den zwei Datenbanken verwendet.

Lösungsbäume

In diesem Abschnitt wird erläutert, wie der Lösungsbaum in Asset Manager verwendet wird. Sie können auf den Lösungsbaum über das Menüelement **Vermögenslebenszyklus/ Helpdesk/ Lösungsbaum** zugreifen.

Mit einem Lösungsbaum können Sie eine Situation Schritt für Schritt analysieren, um die am besten geeignete Lösung für das aufgetretene Problem zu finden.

Bei der Navigation durch einen Lösungsbaum wird jeder logische Schritt in einer vordefinierten Abfolge bestätigt, mit der ein Problem und dessen mögliche Lösungen beschrieben werden. In jedem Schritt müssen Sie das Problem über verschiedene Fragen angeben. Wenn Sie die vorgeschlagene Antwort bestätigen, bestätigen Sie das Problem, und neue Fragen werden angezeigt. Dies wird fortgesetzt, bis das Problem eindeutig identifiziert wurde. An diesem Punkt wird vom System eine Lösung vorgeschlagen.

Die Problemarten können auf einen Zugriffspunkt für den Lösungsbaum verweisen. Wenn also der Anruf angenommen wird, ist es möglich, dass Sie Schritt für Schritt aktiv bei der Problemlösung unterstützt werden, sobald die Problemart bestimmt wurde.


Anmerkung:

Lösungsbaume verfügen jeweils über ein eindeutiges Strichcodeetikett. Der Standardwert für dieses Etikett wird über ein Skript definiert, das auf einen Asset Manager-Zähler zurückgreift. Passen Sie dieses Skript Ihren Bedürfnissen entsprechend an.

Übersicht über den Lösungsbaum

Einführung

Der Lösungsbaum kann in zwei Fällen verwendet werden:

- Beim Annehmen eines Anrufs: Sobald die Problemart ausgewählt und der Cursor im Feld **Beschreibung** platziert ist, zeigt der Anrufannahmeassistent automatisch den mit der Problemart verknüpften Lösungsbaumknoten an.
- Über ein Unterlagendetail: Sobald die Problemart ausgewählt ist, können Sie auf die Schaltfläche  **Lösung** klicken. Dadurch wird ein Fenster aufgerufen, in dem Sie den Lösungsbaum durchlaufen können.

Mit der Liste der Knoten, die über das Menüelement

Vermögenslebenszyklus/ Helpdesk/ Lösungsbaum angezeigt wird, können Sie die Knoten organisieren. Sie dient aber nicht dazu, ein Problem zu lösen.

Es gibt verschiedene Arten von Knoten:

- **Stamm:** Ausgangsfrage
- **Frage:** Antwort gefolgt von einer Frage
- **Lösung:** Antwort mit einer Lösung
- **Verzweigung:** Antwort gefolgt von einer Verzweigung

Die Knoten sind logisch angeordnet. Es ist wichtig, die zugrunde liegende Logik zu beachten:

Abbildung 5.6. Lösungsbäume - logische Verknüpfungen zwischen Knotenarten



Jeder Knoten spielt eine bestimmte Rolle:

Knoten vom Typ "Stamm"

Diese Knoten werden in der Form einer Frage als mögliche Ausgangspunkte im Lösungsbaum verwendet. Sie führen zu einem der folgenden Knoten:

- **Frage**
- **Lösung**
- **Verzweigung**

Knoten vom Typ "Frage"

Diese Knoten entsprechen einer der möglichen Antworten auf einen Knoten vom Typ **Stamm** oder einen anderen Knoten vom Typ **Frage** und enthalten eine neue Frage.

Sie führen zu einem Knoten des folgenden Typs:

- **Frage**
- **Lösung**
- **Verzweigung**

Knoten vom Typ "Lösung"

Diese Knoten entsprechen einer der möglichen Antworten auf einen Knoten vom Typ **Stamm** oder einen Knoten vom Typ **Frage**.

Sie führen zu einer Lösung aus dem Wissensarchiv.

Knoten vom Typ "Verzweigung"

Diese Knoten entsprechen einer der möglichen Antworten auf einen Knoten vom Typ **Stamm** oder einen Knoten vom Typ **Frage**.

Sie verweisen auf einen anderen Knoten im Lösungsbaum mit dem folgenden Typ:

- **Stamm**
- **Frage**

Sie werden in Situationen verwendet, die bereits in einer anderen Verzweigung des Lösungsbaums entwickelt wurden. Dadurch wird eine unnötige Duplizierung von Informationen vermieden.

Beispiel für einen Lösungsbaum:

Abbildung 5.7. Lösungs bäume - Beispiel

Art	Kurzbeschr.	Antwort
Stamm	Test	Stamm
Stamm	Ist der Bildschirm vollkommen schwarz?	Stamm
Stamm	Leuchten die Anzeigen der CPU?	Stamm
Stamm	Zeigt der Bildschirm Text an?	Stamm
Stamm	Wird das Problem vom Betriebssystem ver...	Stamm
Stamm	Wird das Problem vom Bildschirm verusac...	Stamm
Stamm	Leuchtet die Anzeige?	Stamm
Lösung	Lösung	Nein
Frage	Was zeigt die Anzeige an?	Ja
Lösung	Lösung	Problem bei der Verbindung
Frage	Prüfen Sie alle Anschlusskabel von PC un...	Online
Lösung	Lösung	Papierstau
Lösung	Lösung	Kein Toner mehr.
Stamm	Welche Fehlermeldung erscheint bei der H...	Stamm

Verknüpfung zwischen den Problemarten und dem Lösungsbaum

Problemarten können einem Knoten vom Typ **Stamm** oder **Frage** im Lösungsbaum zugewiesen werden.

Wenn Sie also den Lösungsbaum aufrufen (bei einer Anrufannahme oder aus einem Unterlagendetail), zeigt Asset Manager direkt die Frage an, die der ausgewählten Problemart zugeordnet ist. Dadurch müssen Sie den Lösungsbaum nicht vom Ausgangspunkt ausgehend durchlaufen.

Eine Frage im Lösungsbaum kann mehreren Problemarten zugeordnet sein.




Eine Problemart kann nur einem Knoten zugeordnet sein.

Einen Lösungsbaum erstellen




Definieren Sie zur Erstellung eines Lösungsbaums zuerst die Knoten vom Typ **Stamm**: Sie werden in der Form einer Frage als mögliche Ausgangspunkte im Lösungsbaum verwendet.

Geben Sie auf den Registerkarten **Antworten** der Knoten vom Typ **Stamm** alle möglichen Antworten auf die Frage ein. Dazu können Sie die folgenden Typen von Knoten verwenden:

- **Frage**: Diese Knoten sind mögliche Antworten auf eine Frage im Knoten vom Typ **Stamm** oder im Knoten vom Typ **Frage**. Sie enthalten eine weitere Frage.
- **Lösung**: Diese Knoten sind eine der möglichen Antworten auf einen Knoten vom Typ **Stamm** oder einen anderen Knoten vom Typ **Frage**. Sie verweisen auf eine Lösung aus dem Wissensarchiv.
- **Verzweigung**: Diese Knoten sind eine der möglichen Antworten auf einen Knoten vom Typ **Stamm** oder einen Knoten vom Typ **Frage**. Sie verweisen auf einen anderen Knoten im Lösungsbaum (mit dem Typ **Stamm** oder **Frage**). Sie werden in Situationen verwendet, die bereits in einer anderen Verzweigung des Lösungsbaums entwickelt wurden. Dadurch wird eine unnötige Duplizierung von Informationen vermieden.

Verwenden Sie die Schaltflächen ,  und , um Knoten hinzuzufügen, zu entfernen, anzuzeigen oder zu ändern.

Sie können auch die folgenden Schaltflächen verwenden:


-  **Frage**: Fügt einen Knoten vom Typ **Frage** hinzu
-  **Lösung**: Fügt einen Knoten vom Typ **Lösung** hinzu
-  **Verzw.**: Fügt einen Knoten vom Typ **Verzweigung** hinzu

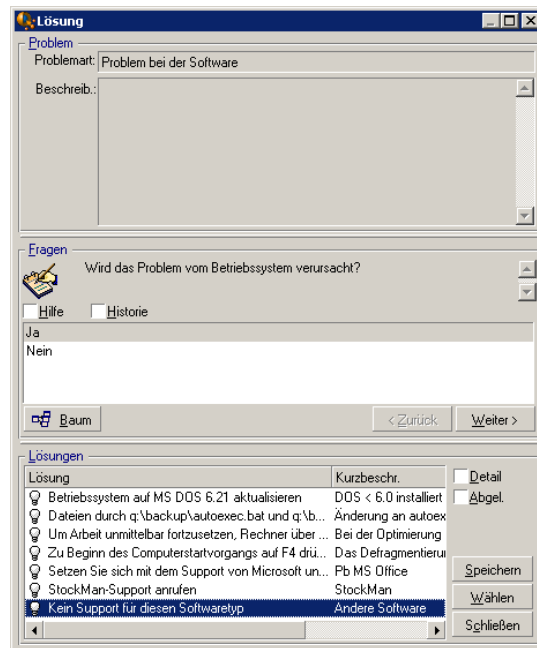
Nachdem Sie die Knoten vom Typ **Stamm** im Detail erstellt haben, geben Sie eine Beschreibung der Knoten vom Typ **Frage** ein. Geben Sie alle möglichen Antworten auf die Knoten vom Typ **Frage** ein, die Sie erstellt haben. Verwenden Sie dazu die Unterregisterkarte **Antworten** auf der Registerkarte mit der Beschreibung der nächsten Frage.

Ein Problem mit dem Lösungsbaum lösen

Der Lösungsbaum wird nicht direkt über die Liste seiner Knoten verwendet, sondern über einen Lösungsbildschirm, den Sie in zwei Fällen aufrufen können:

- Beim Annehmen eines Anrufs: Sobald die Problemart ausgewählt und der Cursor im Feld **Beschreibung** platziert ist, zeigt der Anrufannahmeassistent automatisch den mit der Problemart verknüpften Lösungsbaumknoten an.

- Über das Unterlagendetail: Sobald die Problemart ausgewählt ist, können Sie auf die Schaltfläche  klicken. Dadurch wird ein Fenster aufgerufen, in dem Sie den Lösungsbaum durchlaufen können.

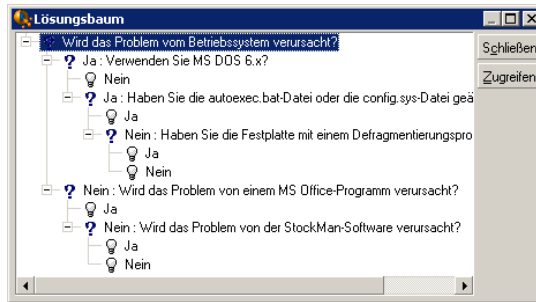


Fragen

Der Knoten im Lösungsbaum, der mit der ausgewählten Problemart verknüpft ist, wird in der Zone angezeigt. (Die Problemart muss zuvor dem Knoten zugeordnet worden sein.) Wenn eine Frage diesem Knoten zugeordnet ist, schlägt der Anrufannahmeassistent verschiedene Antworten zur Auswahl vor. Doppelklicken Sie auf die passende Antwort, um den Lösungsbaum weiter durchzuarbeiten. Sie können auch die Zone mit den Antworten aktivieren, indem Sie eine der Antworten wählen und die Nummer der Zeile mit der zu wählenden Antwort eingeben. Die Schaltfläche **Weiter** führt zum gleichen Ergebnis. Mit der Schaltfläche **Zurück** können Sie im Baum zurückgehen. Es ist nicht möglich, weiter als bis zum der Problemart zugeordneten Anfangsknoten zurückzugehen.

Schaltfläche **Baum**

Mit der Schaltfläche  **Baum** wird der Lösungsbaum angezeigt und der Cursor auf dem Knoten platziert, der mit der Problemart verbunden ist.



Wählen Sie einen Knoten im Baum, und klicken Sie auf die Schaltfläche **Zugreifen**, um den Anfangsknoten in der Verzweigung zu ändern, in der Sie arbeiten möchten. Sie müssen diese Möglichkeit nutzen, wenn Sie zu einem bestimmten Zeitpunkt die gesamte Verzweigung durchlaufen möchten.

Kontrollkästchen **Hilfe**

Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn Sie hinter der Frage und in Klammern den Inhalt der Registerkarte **Beschreibung** im Fragedetail rechts von der Frage anzeigen möchten (sofern eine Beschreibung im Lösungsbaum eingegeben wurde).

Kontrollkästchen **Historie**

Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn Sie die Liste der aufeinander folgenden Fragen, die Sie bei der Bearbeitung des Lösungsbaums bereits beantwortet haben, anzeigen möchten.

Lösungen

Die Liste der Dateien im Wissensarchiv, die mit den Knoten in der Verzweigung des Lösungsbaums verknüpft sind, wird im Rahmen **Lösungen** der Hilfezone angezeigt.

Kontrollkästchen **Details**


Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um die Details der ausgewählten Lösung anzuzeigen (Felder **Beschreibung** (SQL-Name: Description) und **Lösung** (SQL-Name: Solution)).

Kontrollkästchen **Abgelehnt**

Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um weiterhin alle Lösungen beginnend mit dem Anfangsknoten anzuzeigen, sogar wenn sie aufgrund des in der Baumstruktur gewählten Pfads bereits ausgeschieden sind.

Schaltfläche **Speichern**

Schließt den Lösungsbildschirm und speichert dabei die aktuelle Position im Lösungsbaum.

- 1 Alle Fragen und Antworten werden in der **Beschreibung** (SQL-Name: Description) der Unterlage gespeichert. Die aktuelle Frage wird gespeichert. Wenn Sie also auf die Schaltfläche  in den Unterlagendetails klicken, können Sie den Lösungsbaum direkt über diese Frage nutzen.
- 2 Wenn Sie bei der Annahme eines Anrufs eine neue Helpdesk-Unterlage erstellen, wird der Anruf mit der Erstellung einer Unterlage, die den Status **Wartet auf Zuordnung, Zugeordnet** oder **In Bearbeitung** aufweist, beendet. Die Unterlagennummer wird in der Titelzeile des Bildschirms für die Anrufannahme angezeigt. Sie können die Unterlage über die Navigationsverknüpfung **Vermögenslebenszyklus/ Helpdesk/ Helpdesk-Unterlagen** suchen.

Schaltfläche **Wählen**

Schließt den Lösungsbildschirm und verknüpft die Unterlage mit der ausgewählten Lösungsdatei.

- 1 Alle Fragen und Antworten werden im Unterlagendetail gespeichert (Registerkarte **Abschluss**, Feld **Lösung** (SQL-Name: Solution)).
- 2 Die Kennung und die Kurzbeschreibung der Lösung werden in das Feld **Diagnose** (SQL-Name: StandardSol) auf der Registerkarte **Abschluss** im Unterlagendetail kopiert.
- 3 Der Status der Unterlage wird auf **Abgeschlossen** festgelegt, und das Datum des Abschlusses wird auf der Registerkarte **Abschluss** im Unterlagendetail angezeigt.
- 4 Wenn Sie während der Annahme eines Anrufs eine neue Helpdesk-Unterlage erstellen, wird der Anruf mit der Erstellung einer Unterlage beendet. Die Unterlagennummer wird in der Titelzeile des Bildschirms für die Anrufannahme angezeigt. Sie können die Unterlage über die Navigationsverknüpfung **Vermögenslebenszyklus/ Helpdesk/ Helpdesk-Unterlagen** suchen.

Tools für die Verfolgung

In diesem Kapitel werden die unterschiedlichen Tools erläutert, mit denen Sie Helpdesk-Unterlagen nachverfolgen können.

Übersicht

In diesem Kapitel wird die Nutzung der Asset Manager-Übersicht für den Helpdesk erläutert. Sie können auf die Übersicht über das Menüelement **Vermögenslebenszyklus/ Helpdesk/ Übersicht** zugreifen.

Überblick über die Übersicht

Die wichtigste Funktion der Übersicht ist die Anzeige eines zusammenfassenden Berichts über die Helpdesk-Unterlagen in Bearbeitung (Unterlagen, deren Felder **Status** (SQL-Name: seStatus) nicht auf **Abgeschlossen** oder **Abgeschl. und geprüft** festgelegt sind).


Der zusammenfassende Bericht ist jedoch nicht für alle Personen identisch. Die Übersicht berücksichtigt nämlich unterschiedliche Helpdesk-Unterlagen, sie hängen davon ab, welche Person sich an der Datenbank angemeldet hat:

- **Asset Manager-Administrator** oder **Helpdesk-Administrator**: Die Übersicht berücksichtigt alle Unterlagen, die allen Gruppen und Helpdesk-Technikern zugeordnet sind, sowie nicht zugeordnete Unterlagen.
- **Gruppenleiter**: Die Übersicht berücksichtigt Unterlagen, die der Gruppe des Gruppenleiters zugeordnet sind (Feld **Gruppe** im Unterlagendetail), sowie Unterlagen, die Technikern zugeordnet sind, die zur Gruppe des Gruppenleiters gehören (Feld **Zugeordnet** (SQL-Name: Assignee) im Unterlagendetail).
- **Support-Techniker**: Die Übersicht berücksichtigt alle Unterlagen, die dem Techniker als Unterlagenbearbeiter zugeordnet sind (Feld **Zugeordnet** im Unterlagendetail), sowie solche in der Gruppe des Technikers, die gegenwärtig nicht zugeordnet sind.

Für die Anzeige der Ergebnisse vergleicht Asset Manager das Datum und die Uhrzeit des Starts oder der Aktualisierung der Übersicht mit dem Feld **Frist** (SQL-Name: dtResolLimit) im Unterlagendetail. Beispielsweise wird in der Spalte "<2 h" die Anzahl der Unterlagen angezeigt, deren erwarteter Lösungstermin in weniger als zwei Stunden, aber mehr als einer Stunde erreicht ist.

Verwenden Sie das Menüelement **Fenster/ Aktualisieren** oder F5, um die Übersicht zu aktualisieren.

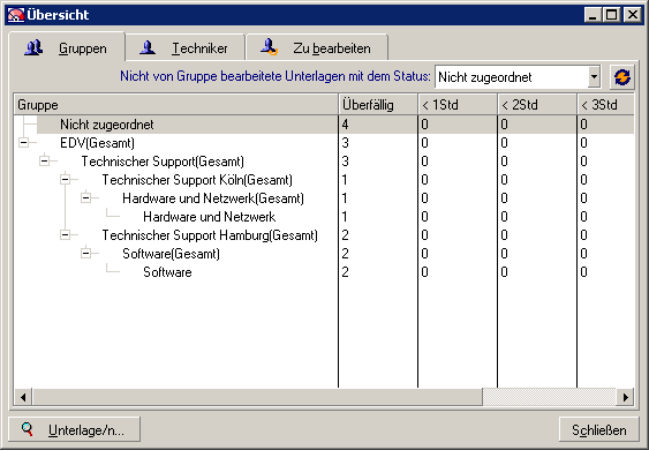
Sie haben verschiedene Möglichkeiten, um auf die Unterlagen zuzugreifen, deren Nummern in der Übersicht erscheinen:

- So zeigen Sie die Liste und die Details der Unterlagen an, die zu einer vollständigen Zeile gehören:
 - 1 Wählen Sie eine Zeile aus, und klicken Sie auf die Schaltfläche 
 - 2 Oder doppelklicken Sie auf den Titel der Zeile (links neben der Zeile).
- So zeigen Sie die Liste und die Details der Unterlagen an, die zu einer Zelle gehören:
 - 1 Doppelklicken Sie auf die Zelle.

Unterlagen pro Gruppe verfolgen

Die Registerkarte **Gruppen** in der Übersicht wird nur angezeigt, wenn die bei der Datenbank angemeldete Person der Asset Manager-Administrator, der Helpdesk-Administrator oder der Gruppenleiter ist.

Sie können damit Unterlagen pro Gruppe verfolgen.



Gruppe	Überfällig	< 1Std	< 2Std	< 3Std
Nicht zugeordnet	4	0	0	0
EDV(Gesamt)	3	0	0	0
Technischer Support(Gesamt)	3	0	0	0
Technischer Support Köln(Gesamt)	1	0	0	0
Hardware und Netzwerk(Gesamt)	1	0	0	0
Hardware und Netzwerk	1	0	0	0
Technischer Support Hamburg(Gesamt)	2	0	0	0
Software(Gesamt)	2	0	0	0
Software	2	0	0	0

Spalte "Gruppe"

- In der Spalte **Gruppe** wird eine hierarchische Ansicht der Struktur von Helpdesk-Gruppen angezeigt.
- Die Anzahl der Helpdesk-Unterlagen, die einer übergeordneten Gruppe zugeordnet sind, umfasst auch die Unterlagen ihrer Untergruppen. Aus Gründen der Vereinfachung ist dem Namen der übergeordneten Gruppe das Wort "(Gesamt)" nachgestellt. Darüber hinaus ermöglicht eine Pseudo-Untergruppe mit dem gleichen Namen die Anzeige der Anzahl von Unterlagen, die nur der übergeordneten Gruppe zugeordnet sind.
- Diese Pseudo-Untergruppe erscheint nur in den beiden folgenden Fällen:

- Das Kontrollkästchen **Zuordnung möglich** (SQL-Name: bAssignable) ist für diese Gruppe aktiviert.
- Helpdesk-Unterlagen wurden dieser Gruppe zugeordnet, bevor die Aktivierung des Kontrollkästchens **Zuordnung möglich** (SQL-Name: bAssignable) aufgehoben wurde.

"Nicht von Gruppe bearbeitete Unterlagen mit dem Status:"

Mit diesem Filter können Sie Unterlagen anhand ihres Status auswählen:

- Nicht zugeordnet: Unterlagen sind keinem Unterlagenbearbeiter zugeordnet.
- Zugeordnet: Unterlagen sind einem Unterlagenbearbeiter zugeordnet.
- Alle Unterlagen: Alle Unterlagen sind zugeordnet oder in anderer Form in Bearbeitung.

"< x"-Spalten

Die "< x"-Spalten zeigen die Anzahl der offenen Unterlagen an, die innerhalb der angegebenen Zeit gelöst werden müssen.

Helpdesk-Unterlagen pro Techniker verfolgen

Die Registerkarte **Techniker** in der Übersicht wird nur angezeigt, wenn die bei der Datenbank angemeldete Person der Asset Manager-Administrator, der Helpdesk-Administrator oder der Gruppenleiter ist.

Sie können damit Unterlagen pro Techniker verfolgen.

Techniker	Überfällig	< 15td	< 25td	< 35td	< 45td	Mehr
Nicht zugeordnet	1	0	0	0	0	0

Filter "Von Techniker der folgenden Gruppe nicht bearbeitete Unterlagen:"

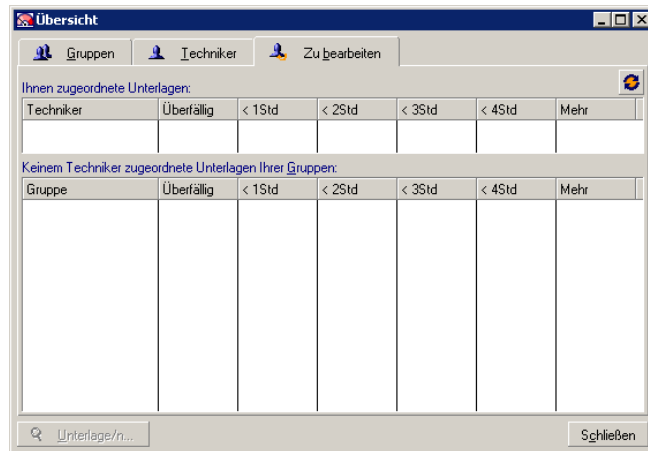
Mit diesem Filter können Sie den Techniker anhand der Gruppe wählen, zu der er gehört.

"< x"-Spalten

Die "< x"-Spalten zeigen die Anzahl der offenen Unterlagen an, die innerhalb der angegebenen Zeit gelöst werden müssen.

Zu bearbeitende Unterlagen

Die Registerkarte **Zu bearbeiten** in der Übersicht erscheint nur, wenn die an der Datenbank angemeldete Person zu einer Helpdesk-Gruppe gehört. Sie können damit die ihnen zugeordneten Unterlagen im Überblick behalten.



Ihnen zugeordnete Unterlagen

Listet alle Unterlagen auf, die dem an der Datenbank angemeldeten Helpdesk-Techniker zugeordnet sind.

Keinem Techniker zugeordnete Unterlagen Ihrer Gruppen

Listet alle Unterlagen auf, die einer Gruppe zugeordnet sind, zu der der Techniker gehört, die aber gegenwärtig keinem Unterlagenbearbeiter zugeordnet sind.

"< x"-Spalten

Die "< x"-Spalten zeigen die Anzahl der offenen Unterlagen an, die innerhalb der angegebenen Zeit gelöst werden müssen.

Tabelle mit Statistiken

Verwenden Sie den Menüeintrag **Vermögenslebenszyklus/ Helpdesk/ Statistiken**, um auf die Tabelle mit den Statistiken zuzugreifen.

Die Tabelle mit den Statistiken stellt Ihnen einen zusammenfassenden Bericht über die Aktivitäten des Helpdesk-Teams in einem bestimmten Zeitraum bereit. Diese Tabelle ist für die Gruppenleiter, die Helpdesk-Administratoren und den Asset Manager-Administrator abrufbar.

In der Tabelle mit den Statistiken werden Statistiken im Zusammenhang mit dem Verlauf von Helpdesk-Unterlagen berechnet. Über die Registerkarten können Sie drei verschiedene Ansichten aufrufen: pro Gruppe, pro Problemart und pro Techniker.

Spalte "Gruppe"

- In der Spalte **Gruppe** wird eine hierarchische Ansicht der Struktur von Helpdesk-Gruppen angezeigt.
- Die Anzahl der Helpdesk-Unterlagen, die einer übergeordneten Gruppe zugeordnet sind, umfasst auch die Unterlagen ihrer Untergruppen. Aus Gründen der Vereinfachung ist dem Namen der übergeordneten Gruppe das Wort "(Gesamt)" nachgestellt. Darüber hinaus ermöglicht eine Pseudo-Untergruppe mit dem gleichen Namen die Anzeige der Anzahl von Unterlagen, die nur der übergeordneten Gruppe zugeordnet sind.
- Diese Pseudo-Untergruppe erscheint nur in den beiden folgenden Fällen:
 - Das Kontrollkästchen **Zuordnung möglich** (SQL-Name: bAssignable) ist für diese Gruppe aktiviert.
 - Helpdesk-Unterlagen wurden dieser Gruppe zugeordnet, bevor die Aktivierung des Kontrollkästchens **Zuordnung möglich** (SQL-Name: bAssignable) aufgehoben wurde.

Filter für die Tabelle mit den Statistiken

Mit dem Filter oben in der Tabelle mit den Statistiken können Sie Unterlagen anhand ihres Eröffnungsdatums auswählen. Es ist also möglich, beispielsweise alle Unterlagen anzuzeigen, die im letzten Monat geöffnet wurden.

Von ... Bis

Wählen Sie die Anfangs- und Enddaten für den Zeitraum aus, den Sie analysieren möchten. Diese Daten werden in den Zeitraum einbezogen.

Spalte "In Bearbeitung"

Asset Manager listet die Unterlagen auf, deren Feld **Status** (SQL-Name: seStatus) nicht auf **Abgeschlossen** oder **Abgeschl. und geprüft** festgelegt ist.

WARNUNG:

Die Spalte **In Bearbeitung** zählt nur die Unterlagen, die innerhalb des vom Filter angegebenen Zeitraums geöffnet wurden. Unterlagen, die vorher geöffnet wurden, werden nicht berücksichtigt.

Spalte "Rückstellung"

Asset Manager listet die Unterlagen auf, deren Feld **Status** nicht auf **Abgeschlossen** oder **Abgeschl. und geprüft** festgelegt ist.

Zeile "Nicht zugeordnet" auf der Registerkarte "Pro Gruppe"

Dies sind die Helpdesk-Unterlagen, die keiner Gruppe zugeordnet wurden.

Zeile "Nicht zugeordnet" auf der Registerkarte "Pro Techniker"


Dies sind die Helpdesk-Unterlagen, die keinem Unterlagenbearbeiter zugeordnet wurden.

Farben von Graphen ändern

Sie können die Farben von Graphen über die Gruppe **Helpdesk** im Menüelement **Bearbeiten/ Optionen** ändern.

Tabelle mit den Statistiken aktualisieren

Verwenden Sie das Menüelement **Fenster/ Aktualisieren**, F5 oder die Schaltfläche , um die Tabelle unmittelbar zu aktualisieren.

Sie können das Aktualisieren des Bildschirms automatisieren, indem Sie mit der rechten Maustaste auf die Schaltfläche  klicken und **Konfigurieren** auswählen. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Alle**, und geben Sie an, mit welcher Häufigkeit die Tabelle aktualisiert werden soll.

Konsole mit Unterlagenstatistiken

Das Menü **Vermögenslebenszyklus/ Helpdesk/ Unterlagenstatistiken** bietet eine grafische Übersicht über die Statistiken der Helpdesk-Unterlagen.

Die folgenden Diagramme stehen zur Verfügung:

- Helpdesk-Unterlagen nach Status.
- Helpdesk-Unterlagen nach Gruppe.
- Geöffnete Helpdesk-Unterlagen nach Dringlichkeit.
- Geöffnete Helpdesk-Unterlagen nach Standort.

Diese Diagramme werden jede Minute aktualisiert.

Referenzen

Symbole der Symbolleiste (Helpdesk-Verwaltung)

Bestimmte Symbole der Symbolleiste sind der Funktion Helpdesk-Verwaltung vorbehalten.

Um die Liste dieser Symbole anzuzeigen und in der Symbolleiste hinzuzufügen, gehen Sie wie folgt vor:

- 1 Wählen Sie das Menü **Extras/ Symbolleiste anpassen**.
- 2 Wählen Sie die Registerkarte **Extras**.
- 3 Wählen Sie in der Liste **Kategorien** die Option **Helpdesk**.

Weitere Informationen zum Anpassen der Symbolleiste finden Sie im Handbuch **Tailoring**, Teil 1 **Anpassung der Windows-Clients**, Kapitel **Anpassung eines Windows-Clients**, Abschnitt **Symbolleiste anpassen**.

Optionen der Benutzeroberfläche (Helpdesk-Verwaltung)

Bestimmte Optionen der Benutzeroberfläche sind der Funktion Helpdesk-Verwaltung vorbehalten.

Gehen Sie zum Anzeigen der Liste und Definition der Parameter wie folgt vor:

- 1 Wählen Sie das Menü **Bearbeiten/ Optionen**.
- 2 Öffnen Sie den Knoten **Helpdesk**.

DBMSs, die doppelte externe Beziehungen unterstützen

Bei der automatischen Auswahl einer Helpdesk-Gruppe werden Verträge nur berücksichtigt, wenn das DBMS doppelte externe Beziehungen unterstützt.

Dies ist in folgenden Fällen gegeben:

- DB2 UDB
- Oracle Database Server

6 Business Services

In Asset Manager legt ein Business Service die Gesamtheit der signifikanten Bezüge fest, die Clients und Ressourcen im Rahmen des Deployment eines globalen Services für die Benutzer (z. B. IT-Anwendung, Netzwerksystem) miteinander verknüpfen. Ressourcen und Client sind Ausrüstungselemente, die mittels unterschiedlicher Bezugstypen, bei denen die Ressourcen den Clients einen bestimmten Service liefern, der zum Deployment des Business Service beiträgt, einander zugeordnet sind.

Bei der Verwaltung von Diensten wie den Business Services werden die bisweilen komplexen Bezüge zwischen Clients und Ressourcen herausgestellt und die Deployment-Kosten sowie die durch einen eventuellen Ausfall des Business Service verursachten Auswirkungen bewertet.

Asset Manager ermöglicht Folgendes:

- Erstellen der an einem Business Service beteiligten Client-Ressource-Beziehungen
- Verwalten der Ressourcen-Nichtverfügbarkeiten eines Business Service und Analyse der Auswirkungen
- Bemessen der mit dem Deployment eines Business Service verbundenen Kosten

Client-Ressource-Beziehungen

Client-Ressource-Beziehungen sind die wesentlichen Komponenten eines Business Service. Sie bieten einen Überblick über die verschiedenen, am Deployment des Business Service beteiligten Ausrüstungselemente und die unterschiedlichen Beziehungstypen, die diese verknüpfen.

Client-Ressource-Beziehungen liefern wichtige Informationen für die Analyse und Prognose der mit dem Deployment des Business Service verbundenen Kosten.

Ein Client und seine Ressource sind einander durch einen Beziehungstyp zugeordnet, der die Art und Weise, wie der Client den von der Ressource bereitgestellten Service nutzt, beschreibt.

Beispiele:

- **Verbindet mit:** kann verwendet werden, um eine Anwendung (Client) ihrer Datenbank (Ressource) zuzuordnen
- **Verwendet Hardware:** kann verwendet werden, um eine Anwendung (Client) ihrem Hostrechner (Ressource) zuzuordnen
- **Wird beherbergt auf:** kann verwendet werden, um eine Webanwendung (Client) dem Webserver (Ressource), auf dem sie eingerichtet ist, zuzuordnen

Clients und Ressourcen können auf verschiedene Weisen zugeordnet werden.

- 1 Client für 1 Ressource
- 1 Client für n Ressourcen
- n Clients für 1 Ressource
- n Clients für n Ressourcen

Alle Client-Ressource-Beziehungen eines Business Services bilden zusammen eine Einheit, die als "funktionelle Darstellung des Business Services" bezeichnet werden könnte. Anhand dieser Darstellung können die Beziehungen der Clients und Ressourcen, die den Business Service ausmachen, schematisch aufgezeigt werden, um die internen (am Deployment des Services beteiligten) Elemente von den externen zu unterscheiden.



Anmerkung:

Asset Manager ermöglicht es nicht, die am Deployment des Business Service beteiligten Clients deutlich von den Endbenutzern, d. h. denjenigen, die den Business Service nutzen, zu unterscheiden. Der Client einer einem Business Service zugeordneten Client-Ressource-Beziehung wird automatisch als internes Element des Business Service angesehen.

Darstellung eines Business Service in Asset Manager

In Asset Manager werden Business Services wie Vermögensgegenstände verwaltet. Ein solcher Vermögensgegenstand ist das zentrale Element, um das die Client-Ressource-Beziehungen des Business Service angeordnet werden. Der Vermögensgegenstand kann Aufwandszeilen aufweisen sowie Verträgen und Benutzern zugeordnet werden. Die am Business Service beteiligten Clients und Ressourcen sind Ausrüstungselemente (oder Vermögensgegenstände) vom Typ Hardware oder Software.

So stellen Sie einen Business Service in Asset Manager dar:

- 1 Erstellen Sie den den Business Service repräsentierenden Vermögensgegenstand.
- 2 Erstellen Sie die am Business Service beteiligten Clients und Ressourcen.
- 3 Erstellen Sie die Client-Ressource-Beziehungen des Business Service.

Voraussetzung: Art und Modell eines Business Service

- Die einem Business Service zugeordnete Art muss es ermöglichen, einen Vermögensgegenstand zu erstellen, der das Verhalten "Business Service" aufweist. So erstellen Sie diese Art in Asset Manager, wenn sie noch nicht vorhanden ist:
 - 1 Zeigen Sie die Arten an (Verknüpfung **Ausrüstungsverwaltung/ Vermögenskonfigurationen/ Arten** im Navigator).
 - 2 Klicken Sie auf **Neu**.
 - 3 Geben Sie die folgenden Werte in die Felder und Verknüpfungen im Detail der Art ein:

Feld/ Verknüpfung	Wert
Registerkarte Allgemein	
Erstellt (seBasis)	Ausrüstungselement
Ebenfalls erstellen (OverflowTbl)	(Keine Tabelle) oder Softwareinstallationen oder -nutzungen (amSoftInstall)
Verwaltungsbeschränkung (seMgtConstraint)	Eindeutiger int. Code
Business Service (bSystem)	Markieren Sie das Kontrollkästchen

- 4 Klicken Sie auf **Erstellen** (Windows-Client) bzw. **Speichern** (Webclient), um die Erstellung zu bestätigen.
- Das dem Business Service zugeordnete Modell besitzt keine spezifischen Merkmale. Achten Sie darauf, es einer geeigneten Art zuzuordnen. Gehen

Sie wie folgt vor, wenn das Modell noch nicht in Asset Manager vorhanden ist:

- 1 Rufen Sie die Modelle auf (Verknüpfung **Ausrüstungsverwaltung/ Vermögenskonfigurationen/ Modelle** im Navigator).
- 2 Klicken Sie auf **Neu**.
- 3 Füllen Sie die Felder und Verknüpfungen im Modelldetail aus:
- 4 Klicken Sie auf **Erstellen** (Windows-Client) bzw. **Speichern** (Webclient), um die Erstellung zu bestätigen.

Den den Business Service repräsentierenden Vermögensgegenstand erstellen

- 1 Zeigen Sie die Vermögensgegenstände an (Verknüpfung **Vermögenslebenszyklus/ Infrastrukturverwaltung/ Vermögen** im Navigator).
- 2 Klicken Sie auf **Neu**.
- 3 Füllen Sie die Felder und Verknüpfungen im Vermögensdetail aus.

TIPP:

Wenn das Modell korrekt ausgefüllt ist, wird die Registerkarte **Business Services** angezeigt (das Verhalten **Business Service** wird im Detail der dem Modell zugeordneten Art aktiviert). Auf dieser Registerkarte werden die in dem von dem Vermögensgegenstand repräsentierten Business Service festgelegten Client-Ressource-Beziehungen angezeigt.

- 4 Klicken Sie auf **Erstellen** (Windows-Client) bzw. **Speichern** (Webclient), um die Erstellung zu bestätigen.

Am Business Service beteiligten Clients und Ressourcen erstellen

Die Clients und Ressourcen eines Business Service sind Ausrüstungselemente (oder Vermögensgegenstände). Diese Ausrüstungsgegenstände können bereits in Asset Manager gespeichert sein. Erstellen Sie sie, wenn dies nicht der Fall ist: ► [Ausrüstungselemente](#) [Seite 27]

Anmerkung:

Die Ressourcen des Business Service müssen wie Vermögensgegenstände definiert werden. Die Anwendungen müssen insbesondere eine Art aufweisen, die eine Verwaltung über einen eindeutigen internen Code wie bei Softwareinstallationen erlaubt. Dies ermöglicht Folgendes:

- Zuordnung von Aufwandszeilen
- Eventuelle Nichtverfügbarkeiten verwalten ► [Nichtverfügbarkeit der Ressourcen eines Business Service](#) [Seite 207]
- Berücksichtigung der Kosten in den TCO (Total Cost of Ownership) des Business Service ► [TCO eines Business Services](#) [Seite 213]

An einem Business Service beteiligte Client-Ressource-Beziehungen erstellen

Sie können beliebig viele Client-Ressource-Beziehungen erstellen, wenn diese den Austausch, der das Deployment des Business Service bestimmt, optimal beschreiben.

- Definieren Sie die Client-Ressource-Beziehungen klar und passend.
- Verwenden Sie einfache und aussagekräftige Bezeichnungen für die Beziehungstypen.

Hilfreiche Tipps

- Ein Ausrüstungselement, das Client einer Ressource ist, kann gleichzeitig auch die Ressource anderer Clients darstellen.
- Eine an einem Business Service beteiligte Anwendung sollte stets der Host-Hardware (Server, PC) zugeordnet sein, auf der sie installiert ist. In einer solchen Client-Ressource-Beziehung ist die Anwendung der Client und der Host die Ressource. Der Host wird somit als vollwertige Ressource des Business Service betrachtet. Dies ist aus folgenden Gründen von Bedeutung:
 - Es ist einfacher, Serverausfälle zu verwalten als die Ausfälle der vom Server beherbergten Anwendung. So kann eine Anwendung beispielsweise nicht verfügbar sein, der entsprechende Host aber schon. Ist der Host dagegen ausgefallen, gilt das Gleiche auch für die Anwendung.
 - Die finanziellen Auswirkungen fallen unterschiedlich aus, je nachdem, ob die Host-Hardware einer Anwendung einem einzigen Business Service dediziert ist oder der Server von mehreren Business Services verwendet wird. Bei einem dedizierten Server können alle Kosten für Hardware, Softwarelizenzen und Wartung direkt auf der Ebene des Servers übertragen werden. Auf diese Weise können die Gesamtkosten des Business Service einfacher berechnet werden. In allen anderen Fällen

müssen die Kosten auf die einzelnen, mit dem Server verknüpften Clients und Ressourcen entsprechend ihrer Beteiligung an den verschiedenen Business Services verteilt werden.

- Eine Ressource und ihre Clients können von der gleichen Host-Hardware beherbergt werden.

Einen Typ von Client-Ressource-Beziehung erstellen

- 1 Zeigen Sie die Typen von Client-Ressource-Beziehungen an (Verknüpfung **Vermögenslebenszyklus/ IT-Services und Virtualisierung/ Business Services/ Client-Ressource-Beziehungstypen** im Navigator).
- 2 Klicken Sie auf **Neu**.
- 3 Füllen Sie insbesondere die folgenden Felder und Verknüpfungen im Detail des Beziehungstyps aus:
 - **Nichtverf.auswirkung** (pClientImpact): Bewertung der Auswirkung einer Nichtverfügbarkeit der Ressource für ihre Clients
 - **Berechnung der finanz. Auswirkung** (seFinImpactCalc): Methode zur Neuuzuordnung der Ressourcen-TCO auf der Ebene des Business Service

WICHTIG:

Es ist wichtig, die Logik der unterschiedlichen Felder und Verknüpfungen im Detail der Client-Ressource-Beziehungstypen zu verstehen (siehe auch die Felder **Ersetzen durch Ressourcen möglich** (seFailOver), **Standardressource definieren** (bDefault), **Eine Ressource pro Client** (bResourceUnicity)). Sie erstellen Automatismen, die die Beteiligung der zugeordneten Client-Ressource-Beziehung innerhalb des Business Service auf technischer (Leistungen) und/oder finanzieller Ebene (Kosten) beeinflussen. Weitere Einzelheiten finden Sie in der Kontexthilfe zu den Felder und Verknüpfungen in Asset Manager (Tastenkombination **Umschalttaste+F1** auf dem jeweiligen Feld oder der Verknüpfung drücken).

- 4 Klicken Sie auf **Erstellen** (Windows-Client) bzw. **Speichern** (Webclient), um die Erstellung zu bestätigen.

Eine Client-Ressource-Beziehung erstellen

Methode 1: Mithilfe des Assistenten **Client-Ressourcen-Beziehungen erstellen...**

- 1 Führen Sie den Assistenten **Client-Ressourcen-Beziehungen erstellen...** (sysCreateClientsResource) aus, und geben Sie die Werte ein (Verknüpfung (**Vermögenslebenszyklus/ IT-Services und Virtualisierung/ Business Services/ Client-Ressourcen-Beziehungen erstellen...**)).

- 2 Dieser Assistent ermöglicht es, eine Ressource in einem einzigen Durchgang einem oder mehreren Clients zuzuordnen und die zugehörigen Client-Ressource-Beziehungen zu erstellen.
Außerdem können Sie hier die Parameter jeder erstellten Client-Ressource-Beziehung festlegen.

Methode 2: Über den Bildschirm für Client-Ressource-Beziehungen

- 1 Zeigen Sie die Client-Ressource-Beziehungen an (Verknüpfung **Vermögenslebenszyklus/ IT-Services und Virtualisierung/ Business Services/ Client-Ressource-Beziehungen** im Navigator).
- 2 Klicken Sie auf **Neu**.
- 3 Füllen Sie die Felder und Verknüpfungen im Detail der Client-Ressource-Beziehung aus.
- 4 Klicken Sie auf **Erstellen** (Windows-Client) bzw. **Speichern** (Webclient), um die Erstellung zu bestätigen.

Client-Ressource-Beziehungen anzeigen

Die einem Business Service zugeordneten Client-Ressource-Beziehungen können folgendermaßen eingesehen werden:

- Über das Detail des Vermögensgegenstands, der den Business Service repräsentiert (Verknüpfung **Vermögenslebenszyklus/ Infrastrukturverwaltung/ Vermögen** im Navigator): Wählen Sie die Registerkarte **Business Services**.
- Über die Liste der Client-Ressource-Beziehungen (Verknüpfung **Vermögenslebenszyklus/ IT-Services und Virtualisierung/ Business Services/ Client-Ressource-Beziehungen** im Navigator). In diesem Fenster werden sämtliche Client-Ressource-Beziehungen angezeigt (auch diejenigen, die nicht im Rahmen eines Business Service definiert sind).
- Über die Liste der Business Services (Verknüpfung **Vermögenslebenszyklus/ IT-Services und Virtualisierung/ Business Services/ Business Services** im Navigator). Auf der Registerkarte **Business Services** im Detail des Business Service werden die Client-Ressource-Beziehungen nach dem verwendeten Client-Ressource-Beziehungstyp gruppiert.

Nichtverfügbarkeit der Ressourcen eines Business Service

Die Ressourcen eines Business Service können planmäßig außer Betrieb genommen werden (Beispiel: Serverwartung) oder unvorhergesehen ausfallen

(Beispiel: Netzwerkausfall). Je nach dem Grad der Nichtverfügbarkeit kann die Ressource für die Clients teilweise oder vollständig unzugänglich sein. Die Nichtverfügbarkeit kann überdies Auswirkungen auf die Gesamtleistung des Business Service haben.

Wichtige Informationen für den Umgang mit der Nichtverfügbarkeit von Ressourcen

Bestimmte Ressourcen können, unabhängig von ihrer Beteiligung an einem Business Service, mit anderen Ausrüstungselementen verknüpft werden, von denen sie abhängen und die nicht in der Funktionsdarstellung des Business Service erscheinen. Diese Ausrüstungselemente sind nicht direkt am Business Service beteiligt, können aber indirekt eine wichtige Rolle spielen, da sie sozusagen die Ressourcen der am Business Service beteiligten Ressourcen darstellen.

Beispiel: Ein Netzwerk-Switch, der die Server verbindet, die Anwendungen beherbergen und als Ressourcen eines Business Service agieren. Die Beziehungen zwischen dem Switch und den Servern werden nicht unbedingt in den Client-Ressource-Beziehungen des Business Service aufgezeigt.

Es kann sich als wichtig erweisen, diese Beziehungen bei der Verwaltung der Nichtverfügbarkeiten der Business Services-Ressourcen zu berücksichtigen. Ein Prozess zur Analyse der Auswirkung nicht verfügbarer Ressourcen muss auch die Ausrüstungselemente berücksichtigen, von denen die Ressourcen abhängig sind, auch wenn diese Beziehungen innerhalb des Business Service nicht definiert sind. Dazu müssen Client-Ressource-Beziehungen für diese Abhängigkeitsbeziehungen erstellt werden, die folgende Merkmale aufweisen:

- Die Ressource des Business Service agiert als Client
- Das Business Service-externe Ausrüstungselement, von dem die Ressource abhängig ist, agiert als Ressource.
- Der Beziehung ist kein Business Service zugeordnet.

Zum Erstellen von Client-Ressource-Beziehungen ► [Eine Client-Ressource-Beziehung erstellen](#) [Seite 206].

Wenn der Beziehungstyp nicht vorhanden ist ► [Einen Typ von Client-Ressource-Beziehung erstellen](#) [Seite 206].


Auf diese Weise ist es möglich, eine Nichtverfügbarkeit für das Ausrüstungselement, von dem die Business Service-Ressource abhängig ist, zu erstellen und so die Auswirkung der Nichtverfügbarkeit auf den gesamten Business Service darzustellen, auch wenn das Ausrüstungselement als Business Service-extern gilt.

Zum Erstellen einer Nichtverfügbarkeit ► [Nichtverfügbarkeit einer Ressource erstellen](#) [Seite 209].

Nichtverfügbarkeit einer Ressource erstellen

Methode 1: Über eine Deployment-Intervention

So erstellen Sie eine Nichtverfügbarkeit über eine Intervention:

- 1 Zeigen Sie die **Interventionen** an (Verknüpfung **Vermögenslebenszyklus/ Interventionen/ Interventionen** im Navigator).
- 2 Wählen Sie die Intervention, über die Sie eine Nichtverfügbarkeit erstellen möchten.
- 3 Klicken Sie im Interventionsdetail auf der Registerkarte **Nichtverfügbarkeit** auf das Symbol  (Windows-Client) oder **Hinzufügen** (Webclient).
Der Assistent **Nichtverfügbarkeit anhand einer Intervention erstellen** (sysWOCreateDownTime) wird ausgeführt.
- 4 Füllen Sie den Assistenten **Nichtverfügbarkeit anhand einer Intervention erstellen** aus, und geben Sie dabei im Feld **Vermögen** die Ressource an, die Sie nichtverfügbar machen möchten.

TIPP:

Sie finden die erstellte Nichtverfügbarkeit in der Tabelle **Nichtverfügbarkeiten** (Verknüpfung **Vermögenslebenszyklus/ IT-Services und Virtualisierung/ Business Services/ Nichtverfügbarkeit** im Navigator).

Methode 2: Über den Bildschirm für Nichtverfügbarkeiten

So erstellen Sie eine Ressourcen-Nichtverfügbarkeit:

- 1 Zeigen Sie die **Nichtverfügbarkeiten** an (Verknüpfung **Vermögenslebenszyklus/ IT-Services und Virtualisierung/ Business Services/ Nichtverfügbarkeit** im Navigator).
- 2 Klicken Sie auf **Neu**.
- 3 Füllen Sie die Felder und Verknüpfungen im Detail der Nichtverfügbarkeit aus.



TIPP:

Der von der Nichtverfügbarkeit der Ressource beeinträchtigte Business Service muss nicht angegeben werden, da die Ressource an mehreren Business Services beteiligt sein kann. Ihre Nichtverfügbarkeit wird automatisch auf alle Business Services übertragen.

- 4 Klicken Sie auf **Erstellen** (Windows-Client) bzw. **Speichern** (Webclient), um die Erstellung zu bestätigen.

Auswirkung einer Ressourcen-Nichtverfügbarkeit

Asset Manager bewertet die Auswirkung der Nichtverfügbarkeit einer Ressource anhand der Werte zweier Felder:

- Dem Wert des Felds **Tatsächl. Vermögensverfügbarkeit** (pAvail) im Detail der Ressourcen-Nichtverfügbarkeit.
- Dem Wert des Felds **Nichtverf.auswirkung** (pClientImpact) im Detail des Beziehungstyps, der die Ressource ihren Clients zuordnet.

Die Auswirkung wird anhand der folgenden Formel berechnet:

$$\% \text{ Auswirkung der Ressourcen-Nichtverfügbarkeit} = \% \text{ tatsächl. Ressourcen-Nichtverfügbarkeit} * \% \text{ Auswirkung der Nichtverfügbarkeit auf den Beziehungstyp} = (100\% - \% \text{ tatsächl. Ressourcen-Verfügbarkeit} * \% \text{ Auswirkung der Verfügbarkeit auf den Beziehungstyp})$$

Daraus können die Verfügbarkeiten wie folgt berechnet werden:

- Clients der Ressource

$$\% \text{ der Verfügbarkeit auf der Ebene des Clients} = 100\% - \% \text{ der Auswirkung der Ressourcen-Nichtverfügbarkeit}$$

- Business Service

$$\% \text{ der Verfügbarkeit des Business Service} = \text{Summe der Verfügbarkeiten auf Client-Ebene} / \text{Anzahl der betroffenen Clients}$$


Anmerkung:

- Wenn ein Client von mehreren nicht verfügbaren Ressourcen beeinträchtigt wird, beträgt die Gesamtverfügbarkeit auf der Ebene des Clients der kleinsten für die einzelnen nicht verfügbaren Ressourcen berechneten Verfügbarkeit.
- Ressourcen-Nichtverfügbarkeiten werden kaskadenförmig weitergegeben. Von der Nichtverfügbarkeit einer Ressource sind nicht nur deren direkte Clients betroffen, sondern auch Clients, für die die direkt betroffenen Clients die Ressourcen darstellen. Die Verfügbarkeit des Business Service wird ausschließlich anhand der betroffenen Clients berechnet, die nicht als Ressourcen für andere Clients agieren.

Auswirkungen von Nichtverfügbarkeiten: Beispiele

- 1 Eine Ressource ist nur zu 60 % verfügbar. Der Beziehungstyp, der die Ressource mit ihren Clients verknüpft, bewertet die Auswirkung der Nichtverfügbarkeit mit 40 %.
 - Die Auswirkung der Ressourcen-Nichtverfügbarkeit ist gleich: $(100\% - 60\%) * 40\% = 16\%$
 - Die Verfügbarkeit auf Client-Ebene beträgt: $100\% - 16\% = 84\%$
- 2 Eine Anwendung ist mit zwei verschiedenen Datenbanken verbunden: **DB1** und **DB2**. Infolge von Netzwerkproblemen sind die Datenbanken nur noch zu jeweils 40 % verfügbar. Der Beziehungstyp, der DB1 mit ihren Clients verknüpft, bewertet die Auswirkung einer Nichtverfügbarkeit mit 100 %. Der Beziehungstyp, der DB2 mit ihren Clients verknüpft, bewertet die Auswirkung mit 80 %.
 - Die Auswirkung der Nichtverfügbarkeit von **DB1** ist gleich: $(100\% - 40\%) * 100\% = 60\%$
 - Die Verfügbarkeit von **DB1** auf der Ebene der Anwendung beträgt: $100\% - 60\% = 40\%$
 - Die Auswirkung der Nichtverfügbarkeit von **DB2** ist gleich: $(100\% - 40\%) * 80\% = 48\%$
 - Die Verfügbarkeit von **DB2** auf der Ebene der Anwendung beträgt: $100\% - 48\% = 52\%$

Die Gesamtverfügbarkeit auf der Ebene der Anwendung beträgt 40 %.

- 3 Eine Anwendung wird wie ein Business Service verwaltet. Der Business Service weist folgende Beziehungen auf:
 - Datenbank (Client) verwendet Server2-Hardware (Ressource)**
 - Anwendung (Client) verwendet Server1-Hardware (Ressource)**
 - Anwendung (Client) wird mit Datenbank (Ressource) verbunden**Die Auswirkung einer Nichtverfügbarkeit für den Beziehungstyp "Verbindet mit" wird auf 90 % geschätzt. Die Auswirkung einer Nichtverfügbarkeit für den Beziehungstyp "Verwendet Hardware" wird auf 95 % geschätzt.

Zu einem bestimmten Zeitpunkt ist der Datenbankserver nur noch zu 20 % verfügbar. Das bedeutet:

 - Die Verfügbarkeit der Datenbank liegt bei 24 %.
 - Die Clients der Datenbank (hier also die Anwendung) werden ebenfalls beeinträchtigt. Die Verfügbarkeit auf der Ebene der Clients beträgt 31,6 %.

Assistenten zur Auswirkungsanalyse

Der Assistent **Auswirkung der Nichtverfügbarkeiten auf einen Business Service...** (BstImpactAnalysis_Simul) (Verknüpfung **Vermögenslebenszyklus/ IT-Services und Virtualisierung/ Business Services/ Benutzeraktionen/ Auswirkung der Nichtverfügbarkeiten auf einen Business Service...** im Navigator) ermöglicht die Simulation von Ressourcen-Nichtverfügbarkeiten an einem bestimmten Datum und zu einer bestimmten Uhrzeit sowie die Anzeige der Gesamtverfügbarkeit eines Business Service und seiner Ressourcen.

Der Assistent zeigt Folgendes an:

- Im oberen Rahmen: die Verfügbarkeiten auf der Ebene der Clients
- Im unteren Rahmen:
 - die Verfügbarkeiten der Ressourcen
 - die Verfügbarkeiten der Ausrüstungselemente, von denen die Ressourcen abhängen und für die in Asset Manager eine der Abhängigkeitsbeziehung ähnliche Client-Ressource-Beziehung erstellt wurde

WARNUNG:

Der Assistent **Auswirkung der Nichtverfügbarkeiten auf einen Business Service...** (BstImpactAnalysis_Simul) ist in den Geschäftsdaten **Verwaltung der Business Services - Geschäftsdaten** enthalten. Um ihn verwenden zu können, müssen Sie daher zunächst die Geschäftsdaten importieren.

► Ein Beispiel für den Import von Geschäftsdaten finden Sie im Handbuch **Beschaffungsverwaltung**, Kapitel **Allgemeine Funktionsweise**, Abschnitt **Vorbereitende Schritte**, Absatz **Geschäftsdaten in eine vorhandene Datenbank importieren**.

Mit einem Business Service verbundene Kosten

Die mit dem Deployment eines Business Service verbundenen Kosten entstehen durch die Kosten der am Business Service beteiligten Ressourcen und Clients:

- Beschaffung der Hardware-Vermögen
- Installation der Anwendungen und Beschaffung der zugehörigen Softwarelizenzen
- Wartungsverträge usw.

Für die Schätzung dieser Kosten ist in erster Linie eine optimale Nutzung der Asset Manager-Module **Beschaffung**, **Verträge** und **Finanzen** erforderlich.

Lizenzen und Verträge

Lizenzen und Verträge können berücksichtigt werden, da sie einen erheblichen finanziellen Einfluss auf den Business Service haben.

Bestimmte Lizenzen können beispielsweise vollständig einem einzigen Business Service dediziert, aber mit einer Hardware-Ressource verknüpft sein, die nur teilweise an dem Business Service beteiligt ist. Dabei werden zwei Fälle unterschieden:

- Bei einer Anwendung, die zu 100 % als Ressource eines Business Service agiert, kann die zugeordnete Softwarelizenz direkt als Nebenvermögen der Hardware-Ressource definiert werden, die die Anwendung beherbergt. Da bei der Berechnung der TCO (Total Cost of Ownership) eines Vermögensgegenstands sowohl den Vermögensgegenstand als auch die zugeordneten Nebenvermögen eingeschlossen werden, wird die Softwarelizenz vollständig berücksichtigt, wenn die finanzielle Auswirkung der Hardware-Ressource mit 100 % bewertet wird.
- Wenn eine Hardware-Ressource, die die lizenzierte Anwendung beherbergt, von mehreren Business Services gemeinsam genutzt wird, kann die Lizenz als Ausrüstungselement definiert werden (Unterkomponente von keinem anderen Ausrüstungselement), das an einem Business Service als Ressource beteiligt ist. Diese Lizenz ist dem Business Service über eine ausschließlich finanzielle Client-Ressource-Beziehung direkt zugeordnet. Die finanzielle Auswirkung wird auf 100 % (Feld **Fin. Auswirkung** (pFinImpact) im Detail der Client-Resource-Beziehung) und die technische Auswirkung auf 0 % geschätzt (**Nichtverfügbarkeitsauswirkung** (pClientImpact) im Detail des Beziehungstyps).

Die Vertragskosten werden direkt auf die den Verträgen zugeordneten Vermögensgegenstände verteilt, und zwar entsprechend der gewählten Verteilungsmethode (Feld **Prorata / Verm.** (seProrateRule) auf der Registerkarte **Zahlungsraten** im Vertragsdetail). Die zugeordneten Vermögensgegenstände dürfen folglich am Business Service beteiligt sein.

TCO eines Business Services

Die TCO (Total Cost of Ownership) eines Business Service werden auf folgenden Bildschirmen angezeigt:

- Im Detail der Client-Ressource-Beziehungen (**Jährlicher TCO (Total Cost of Ownership)**) (Feld mAvgYearlyTco der Tabelle amAsset)).
- Auf der Registerkarte **ROI** im Detail des Business Service (Feld **Jährlicher TCO (Total Cost of Ownership)** (mAvgYearlyTco))

Bei der Berechnung wird Folgendes summiert:

- Die TCO des Vermögensgegenstands, der den Business Service repräsentiert (einschl. der zugehörigen Nebenvermögen)
- Die TCO der am Business Service beteiligten Ressourcen

Die Berechnung der TCO des Business Service ist von der **Berechnung der finanz. Auswirkung** (seFinImpactCalc) der verwendeten Client-Ressource-Beziehung abhängig:

- Wenn dieses Feld den Wert **Keine** aufweist, trifft Folgendes zu: Es wird der TCO-Wert der Business Service-Ressource verwendet.
- Wenn das Feld den Wert **Finanz. Auswirkung der Relation verwenden** aufweist, trifft Folgendes zu: Der TCO-Wert der Business Service-Ressource wird mit der finanziellen Auswirkung multipliziert (Feld **Fin. Auswirkung** (pFinImpact) im Detail der Client-Ressource-Beziehung).

 **Anmerkung:**

Das Feld **Fin. Auswirkung** (pFinImpact) einer Client-Ressource-Beziehung wird nur angezeigt, wenn das Feld **Berechnung der finanz. Auswirkung** (seFinImpactCalc) im Detail des Beziehungstyps den Wert **Finanz. Auswirkung der Relation verwenden** aufweist.

- Wenn das Feld den Wert **Gleichmäßige Aufteilung** aufweist, trifft Folgendes zu: Der TCO-Wert der Business Service-Ressource wird mit dem folgenden Faktor multipliziert:

$$\frac{[1 - I]}{N}$$

Dabei gilt Folgendes:

- I stellt die Summe der finanziellen Auswirkungen der Ressourcen dar, für die die Berechnung der finanziellen Auswirkung der Client-Ressource-Beziehung den Wert **Finanz. Auswirkung der Relation verwenden** aufweist.
- N ist die Anzahl der Ressourcen, für die die Berechnung der finanziellen Auswirkung der Client-Ressource-Beziehung den Wert **Gleichmäßige Aufteilung** aufweist.

Die Gewichtung wird für **jede** Client-Ressource-Beziehung durchgeführt, und das auch bei einer mehrmaligen Verwendung der Ressource.

Die TCO der Clients wird nicht berücksichtigt.

Weitere Informationen zu den TCO (allgemeine Funktionsweise, Berechnung, TCO eines Business Service) finden Sie im ► Handbuch **Finanzverwaltung**, Kapitel **TCO (Total Cost of Ownership)**.

Anwendungsbeispiel

Die Verwaltung von Business Services soll im Folgenden am Beispiel von Asset Manager Web Service als Business Service dargestellt werden. Der Asset Manager Web Service-Service ermöglicht Benutzern den Zugriff auf die Weboberfläche von Asset Manager. Die wesentlichen, am Deployment dieses Business Service beteiligten Elemente sind:

- Software-Elemente:
 - Instanz der Datenbank Oracle
 - Apache Tomcat-Webserver
 - Asset Manager Web Service-Webanwendung
 - Asset Manager Web Tier-Webanwendung

Dazu zählen weiterhin der Prozess Asset Manager Application Designer zum Einfügen der Asset Manager-Nutzungslizenz sowie der Prozess Asset Manager Automated Process Manager zur Verwaltung der Systeme für die Überwachung von Fristen (Warnungen, Workflow-Prozess usw.) und zum automatischen Auslösen von Aktionen über Asset Manager Web.

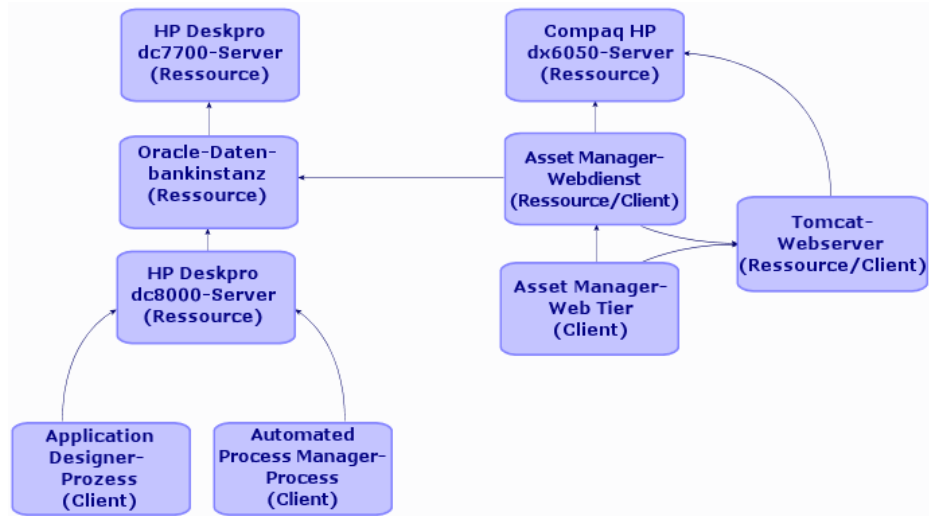
- Hardware-Elemente:
 - Compaq HP dx6050-Server, auf dem die Oracle-Datenbank installiert ist
 - HP Deskpro dc7700-Server, auf dem die Anwendungen Asset Manager Web Service und Asset Manager Web Tier über den Tomcat-Webserver bereitgestellt sind.
 - HP Deskpro dc8000-Server, auf dem die Anwendungen Asset Manager Automated Process Manager und Asset Manager Application Designer installiert sind

Damit der Asset Manager Web -Service eingerichtet werden (und beispielsweise über den Browser eines Benutzers aufgerufen werden kann), muss Folgendes gegeben sein:

- Asset Manager Web Service wird mit der Instanz der Oracle-Datenbank verbunden.
- Asset Manager Web Tier wird mit Asset Manager Web Service verbunden.
- Asset Manager Automated Process Manager und Asset Manager Application Designer werden mit der Instanz der Oracle-Datenbank verbunden.

Der Business Service kann wie folgt dargestellt werden:

Abbildung 6.1. Anwendungsbeispiel - Funktionelle Darstellung des Business Service "Asset Manager Web"



Der Compaq HP dx6050-Server wird monatlich gewartet und ist während dieses Zeitraums nur zu 20 % verfügbar.

Dieses Anwendungsbeispiel verfolgt folgendes Ziel:

- 1 Definition des Business Service durch Erstellen der beteiligten Client-Ressource-Beziehungen
- 2 Simulation der Nichtverfügbarkeit des Compaq HP dx6050-Servers und Analyse der Auswirkung auf die Gesamtverfügbarkeit des Business Service
- 3 Analyse der finanziellen Auswirkung der unterschiedlichen Komponenten des Business Service

Das Szenario umfasst folgende Schritte:

- 1 Erstellung des den Business Service repräsentierenden Vermögensgegenstands
- 2 Erstellung der Clients und Ressourcen, die am Deployment des Business Service beteiligt sind
- 3 Erstellung der Client-Ressource-Beziehungstypen
- 4 Erstellung der Client-Ressource-Beziehungen des Business Service
- 5 Simulation der Nichtverfügbarkeit des Compaq HP dx6050-Servers
- 6 Analyse der finanziellen Auswirkung

1. Schritt: Den den Business Service repräsentierenden Vermögensgegenstand erstellen

Art erstellen

- 1 Zeigen Sie die Arten an (Verknüpfung **Ausrüstungsverwaltung/ Vermögenskonfigurationen/ Arten** im Navigator).
- 2 Erstellen Sie einen Datensatz, indem Sie die Felder und Verknüpfungen wie in der folgenden Tabelle angegebenen ausfüllen.

Feld/ Verknüpfung	Wert
Name (Name)	AB_Business Service
Registerkarte Allgemein	
Erstellt (seBasis)	Ausrüstungselement
Ebenfalls erstellen (OverflowTbl)	(Keine Tabelle)
Verwaltungsbeschränkung (seMgtConstraint)	Eindeutiger int. Code
Business Service (bSystem)	Markieren Sie das Kontrollkästchen

Modell erstellen

- 1 Rufen Sie die Modelle auf (Verknüpfung **Ausrüstungsverwaltung/ Vermögenskonfigurationen/ Modelle** im Navigator).
- 2 Erstellen Sie einen Datensatz, indem Sie die Felder und Verknüpfungen wie in der folgenden Tabelle angegebenen ausfüllen.

Feld/ Verknüpfung	Wert
Name (Name)	AB_Business Service Asset Manager Web
Registerkarte Allgemein	
Art (Nature)	AB_Business Service

Vermögensgegenstand erstellen

- 1 Zeigen Sie die Vermögensgegenstände an (Verknüpfung **Vermögenslebenszyklus/ Infrastrukturverwaltung/ Vermögen** im Navigator).
- 2 Erstellen Sie einen Datensatz, indem Sie die Felder und Verknüpfungen wie in der folgenden Tabelle angegebenen ausfüllen.

Feld/ Verknüpfung	Wert
Modell (Model)	AB_Business Service Asset Manager Web

2. Schritt: Die Clients und Ressourcen erstellen, die am Deployment des Business Service beteiligt sind

Arten erstellen

- 1 Zeigen Sie die Arten an (Verknüpfung **Ausrüstungsverwaltung/ Vermögenskonfigurationen/ Arten** im Navigator).
- 2 Erstellen Sie die Datensätze, indem Sie die in der folgenden Tabelle aufgeführten Felder und Verknüpfungen ausfüllen:

Feld/ Verknüpfung	Wert
Name (Name)	AB_Hostserver
Registerkarte Allgemein	
Erstellt (seBasis)	Ausrüstungselement
Ebenfalls erstellen (OverflowTbl)	IT-Ausrüstung (amComputer)
Verwaltungsbeschränkung (seMgtConstraint)	Eindeutiger int. Code
Weist Software auf (bHasSoftInstall)	Markieren Sie das Kontrollkästchen
Ausrüstungstyp (seComputerType)	Computer

Feld/ Verknüpfung	Wert
Name (Name)	AB_IT-Anwendungen
Registerkarte Allgemein	
Erstellt (seBasis)	Ausrüstungselement
Ebenfalls erstellen (OverflowTbl)	Softwareinstallationen oder -nutzungen (amSoftInstall)
Verwaltungsbeschränkung (seMgtConstraint)	Eindeutiger int. Code

Modelle erstellen

- 1 Rufen Sie die Modelle auf (Verknüpfung **Ausrüstungsverwaltung/ Vermögenskonfigurationen/ Modelle** im Navigator).
- 2 Erstellen Sie die Datensätze, indem Sie die in der folgenden Tabelle aufgeführten Felder und Verknüpfungen ausfüllen:

Feld/ Verknüpfung	Wert
Name (Name)	AB_Compac HP dx6050-Server
Registerkarte Allgemein	

Feld/ Verknüpfung	Wert
Art (Nature)	AB_Hostserver

Feld/ Verknüpfung	Wert
Name (Name)	AB_HP Deskpro dc7700-Server
Registerkarte Allgemein	
Art (Nature)	AB_Hostserver

Feld/ Verknüpfung	Wert
Name (Name)	AB_HP Deskpro dc8000-Server
Registerkarte Allgemein	
Art (Nature)	AB_Hostserver

Feld/ Verknüpfung	Wert
Name (Name)	AB_Oracle-Instanz
Registerkarte Allgemein	
Art (Nature)	AB_IT-Anwendungen

Feld/ Verknüpfung	Wert
Name (Name)	AB_Asset Manager Web Service
Registerkarte Allgemein	
Art (Nature)	AB_IT-Anwendungen

Feld/ Verknüpfung	Wert
Name (Name)	AB_Asset Manager Web Tier
Registerkarte Allgemein	
Art (Nature)	AB_IT-Anwendungen

Feld/ Verknüpfung	Wert
Name (Name)	AB_Apache Tomcat-Server
Registerkarte Allgemein	
Art (Nature)	AB_IT-Anwendungen

Feld/ Verknüpfung	Wert
Name (Name)	AB_Serverprozess
Registerkarte Allgemein	
Art (Nature)	AB_IT-Anwendungen

Feld/ Verknüpfung	Wert
Name (Name)	AB_Administratorprozess
Registerkarte Allgemein	

Feld/ Verknüpfung	Wert
Art (Nature)	AB_IT-Anwendungen

Die den Ressourcen entsprechenden Vermögensgegenstände erstellen

TIPP:

Die Ressourcen des Business Service werden wie Vermögensgegenstände verwaltet, um ggf. entsprechende Nichtverfügbarkeiten erstellen zu können.

- 1 Zeigen Sie die Vermögensgegenstände an (Verknüpfung **Vermögenslebenszyklus/ Infrastrukturverwaltung/ Vermögen** im Navigator).
- 2 Erstellen Sie die Datensätze, indem Sie die in der folgenden Tabelle aufgeführten Felder und Verknüpfungen ausfüllen:

Feld/ Verknüpfung	Wert
Modell (Model)	AB_Compag HP dx6050-Server

Feld/ Verknüpfung	Wert
Modell (Model)	AB_HP Deskpro dc7700-Server

Feld/ Verknüpfung	Wert
Modell (Model)	AB_HP Deskpro dc8000-Server

Feld/ Verknüpfung	Wert
Modell (Model)	AB_Oracle-Instanz

- 1 Klicken Sie auf **Erstellen** (Windows-Client) bzw. **Speichern** (Webclient), um die Erstellung zu bestätigen.
- 2 Zeigen Sie die Registerkarte **Ausrüstung** an.


Anmerkung:

Wenn Sie den Windows-Client verwenden, können Sie die folgenden beiden Schritte ignorieren.

- 3 Klicken Sie auf die Verknüpfung **AB_Oracle-Instanz**.
- 4 Klicken Sie auf **Ändern**.

Registerkarte Ausrüstung	
Teil von (Parent)	AB_Compag HP dx6050-Server

Feld/ Verknüpfung	Wert
Anmerkung:	
Wenn Sie den Windows-Client verwenden, können Sie die folgenden beiden Schritte ignorieren.	
<ol style="list-style-type: none"> 1 Klicken Sie auf Speichern. 2 Klicken Sie auf die Verknüpfung Zurück zum Hauptdokument. 	

Feld/ Verknüpfung	Wert
Modell (Model)	AB_Apache Tomcat-Server
<ul style="list-style-type: none"> ◆ Windows-Client: <ol style="list-style-type: none"> 1 Klicken Sie auf Erstellen (Windows-Client) bzw. Speichern (Webclient), um die Erstellung zu bestätigen. 2 Zeigen Sie die Registerkarte Ausrüstung an. 	
<p> Anmerkung:</p> <p>Wenn Sie den Windows-Client verwenden, können Sie die folgenden beiden Schritte ignorieren.</p>	
<ol style="list-style-type: none"> 3 Klicken Sie auf die Verknüpfung AB_Apache Tomcat-Server. 4 Klicken Sie auf Ändern. 	

Registerkarte Ausrüstung	
Teil von (Parent)	AB_HP Deskpro dc7700-Server
Anmerkung:	
Wenn Sie den Windows-Client verwenden, können Sie die folgenden beiden Schritte ignorieren.	
<ol style="list-style-type: none"> 1 Klicken Sie auf Speichern. 2 Klicken Sie auf die Verknüpfung Zurück zum Hauptdokument. 	

Feld/ Verknüpfung	Wert
Modell (Model)	AB_Asset Manager Web Service

Die den Clients entsprechenden Ausrüstungselemente erstellen

- 1 Zeigen Sie die Ausrüstungselemente an (Verknüpfung **Vermögenslebenszyklus/ Infrastrukturverwaltung/ Ausrüstungselemente** im Navigator).
- 2 Erstellen Sie den folgenden Datensatz, indem Sie die Felder und Verknüpfungen wie in den nachstehenden Tabellen angegeben ausfüllen.

Feld/ Verknüpfung	Wert
Modell (Model)	AB_Asset Manager Web Tier

Feld/ Verknüpfung	Wert
Modell (Model)	AB_Serverprozess
Registerkarte Allgemein	
Teil von (Parent)	AB_HP Deskpro dc8000-Server

Feld/ Verknüpfung	Wert
Modell (Model)	AB_Administratorprozess
Registerkarte Allgemein	
Teil von (Parent)	AB_HP Deskpro dc8000-Server

4. Schritt: Client-Ressource-Beziehungstypen erstellen

- 1 Zeigen Sie die Typen von Client-Ressource-Beziehungen an (Verknüpfung **Vermögenslebenszyklus/ IT-Services und Virtualisierung/ Business Services/ Client-Ressource-Beziehungstypen** im Navigator).
- 2 Erstellen Sie die Datensätze, indem Sie die in der folgenden Tabelle aufgeführten Felder und Verknüpfungen ausfüllen:

Feld/ Verknüpfung	Wert
Name (Name)	AB_Verwendet die Datenbank
Registerkarte Allgemein	
Nichtverf.auswirkung (pClientImpact)	90%
Eine Ressource pro Client (bResourceUnicity)	Entfernen Sie die Markierung des Kontrollkästchens
Berechnung der finanz. Auswirkung (seFinImpactCalc)	Finanz. Auswirkung der Relation verwenden

Feld/ Verknüpfung	Wert
Name (Name)	AB_Ist eingerichtet auf
Registerkarte Allgemein	
Nichtverf.auswirkung (pClientImpact)	100%
Eine Ressource pro Client (bResourceUnicity)	Entfernen Sie die Markierung des Kontrollkästchens
Berechnung der finanz. Auswirkung (seFinImpactCalc)	Finanz. Auswirkung der Relation verwenden

Feld/ Verknüpfung	Wert
Name (Name)	AB_Verbindet mit

Feld/ Verknüpfung	Wert
Registerkarte Allgemein	
Nichtverf.auswirkung (pClientImpact)	95%
Eine Ressource pro Client (bResourceUnicity)	Entfernen Sie die Markierung des Kontrollkästchens
Berechnung der finanz. Auswirkung (seFinImpactCalc)	Finanz. Auswirkung der Relation verwenden

Feld/ Verknüpfung	Wert
Name (Name)	AB_Verwendet Hardware
Registerkarte Allgemein	
Nichtverf.auswirkung (pClientImpact)	100%
Eine Ressource pro Client (bResourceUnicity)	Entfernen Sie die Markierung des Kontrollkästchens
Berechnung der finanz. Auswirkung (seFinImpactCalc)	Finanz. Auswirkung der Relation verwenden

5. Schritt: Client-Ressource-Beziehungen des Business Service erstellen

- 1 Führen Sie den Assistenten **Client-Ressourcen-Beziehungen erstellen...** (sysCreateClientsResource) aus (Verknüpfung **Vermögenslebenszyklus/ IT-Services und Virtualisierung/ Business Services/ Benutzeraktionen/ Client-Ressourcen-Beziehungen erstellen...** im Navigator).
- 2 Füllen Sie den Assistenten **Client-Ressourcen-Beziehungen erstellen...** wie in den folgenden Tabellen angegeben aus.

Feld/ Verknüpfung	Wert
Seite Wählen Sie die Ressource eines ausgewählten Business Service	
Business Service	AB_Business Service Asset Manager Web
Ressource	AB_Compacq HP dx6050-Server
Klicken Sie auf die Schaltfläche Weiter	
Seite Wählen Sie die Clients eines ausgewählten Business Service	
Clients	AB_Oracle-Instanz
Klicken Sie auf die Schaltfläche Weiter	
Seite Definieren Sie die Parameter der Client-Ressource-Beziehung	
Wählen Sie AB_Oracle-Instanz	
Beziehungstyp	AB_Verwendet Hardware
Finanzielle Auswirkung	40
Klicken Sie auf Auf alle ausgewählten Clients anwenden	
Klicken Sie auf die Schaltfläche Weiter	
Seite Zusammenfassung	

Feld/ Verknüpfung	Wert
Klicken Sie auf Fertig stellen , und starten Sie anschließend den Assistenten zur Erstellung von Client-Ressource-Beziehungen erneut	Markieren Sie das Kontrollkästchen
Klicken Sie auf die Schaltfläche Fertig stellen .	
Klicken Sie auf die Schaltfläche OK .	

Feld/ Verknüpfung	Wert
Seite Wählen Sie die Ressource eines ausgewählten Business Service	
Business Service	AB_Business Service Asset Manager Web
Ressource	AB_Oracle-Instanz
Klicken Sie auf die Schaltfläche Weiter	
Seite Wählen Sie die Clients eines ausgewählten Business Service	
Clients	<ul style="list-style-type: none"> ■ AB_Serverprozess ■ AB_Administratorprozess ■ AB_Asset Manager Web Service

Klicken Sie auf die Schaltfläche Weiter	
Seite Definieren Sie die Parameter der Client-Ressource-Beziehung	
Wählen Sie AB_Serverprozess	
Beziehungstyp	AB_Verwendet die Datenbank
Finanzielle Auswirkung	20
Klicken Sie auf Auf alle ausgewählten Clients anwenden	
Wählen Sie AB_Administratorprozess	
Beziehungstyp	AB_Verwendet die Datenbank
Finanzielle Auswirkung	15
Klicken Sie auf Auf alle ausgewählten Clients anwenden	
Wählen Sie AB_Asset Manager Web Service	
Beziehungstyp	AB_Verwendet die Datenbank
Finanzielle Auswirkung	8
Klicken Sie auf Auf alle ausgewählten Clients anwenden	

Klicken Sie auf die Schaltfläche Weiter	
Seite Zusammenfassung	
Klicken Sie auf 'Fertig stellen', und starten Sie anschließend den Assistenten zur Erstellung von Client-Ressource-Beziehungen erneut	Markieren Sie das Kontrollkästchen
Klicken Sie auf die Schaltfläche Fertig stellen .	
Klicken Sie auf die Schaltfläche OK .	

Feld/ Verknüpfung	Wert
Seite Wählen Sie die Ressource eines ausgewählten Business Service	
Business Service	AB_Business Service Asset Manager Web
Ressource	AB_HP Deskpro dc7700-Server
Klicken Sie auf die Schaltfläche Weiter	
Seite Wählen Sie die Clients eines ausgewählten Business Service	

Feld/ Verknüpfung	Wert
Clients	AB_Apache Tomcat-Server
Klicken Sie auf die Schaltfläche Weiter	
Seite Definieren Sie die Parameter der Client-Ressource-Beziehung	
Wählen Sie AB_Apache Tomcat-Server	
Beziehungstyp	AB_Verwendet Hardware
Finanzielle Auswirkung	35
Klicken Sie auf Auf alle ausgewählten Clients anwenden	
Klicken Sie auf die Schaltfläche Weiter	
Seite Zusammenfassung	
Klicken Sie auf 'Fertig stellen', und starten Sie anschließend den Assistenten zur Erstellung von Client-Ressource-Beziehungen erneut	Markieren Sie das Kontrollkästchen
Klicken Sie auf die Schaltfläche Fertig stellen .	
Klicken Sie auf die Schaltfläche OK .	

Feld/ Verknüpfung	Wert
Seite Wählen Sie die Ressource eines ausgewählten Business Service	
Business Service	AB_Business Service Asset Manager Web
Ressource	AB_Apache Tomcat-Server
Klicken Sie auf die Schaltfläche Weiter	
Seite Wählen Sie die Clients eines ausgewählten Business Service	
Clients	<ul style="list-style-type: none"> ■ AB_Asset Manager Web Service ■ AB_Asset Manager Web Tier
Klicken Sie auf die Schaltfläche Weiter	
Seite Definieren Sie die Parameter der Client-Ressource-Beziehung	
Wählen Sie AB_Asset Manager Web Service und AB_Asset Manager Web Tier	
Beziehungstyp	AB_Ist eingerichtet auf
Finanzielle Auswirkung	10
Klicken Sie auf Auf alle ausgewählten Clients anwenden	
Klicken Sie auf die Schaltfläche Weiter	
Seite Zusammenfassung	
Klicken Sie auf 'Fertig stellen', und starten Sie anschließend den Assistenten zur Erstellung von Client-Ressource-Beziehungen erneut	Markieren Sie das Kontrollkästchen
Klicken Sie auf die Schaltfläche Fertig stellen .	
Klicken Sie auf OK	

Feld/ Verknüpfung	Wert
Seite Wählen Sie die Ressource eines ausgewählten Business Service	
Business Service	AB_Business Service Asset Manager Web
Ressource	AB_Asset Manager Web Service
Klicken Sie auf die Schaltfläche Weiter	
Seite Wählen Sie die Clients eines ausgewählten Business Service	
Clients	AB_Asset Manager Web Tier

Feld/ Verknüpfung	Wert
Klicken Sie auf die Schaltfläche Weiter	
Seite Definieren Sie die Parameter der Client-Ressource-Beziehung	
Wählen Sie AB_Asset Manager Web Tier	
Beziehungstyp	AB_Verbindet mit
Finanzielle Auswirkung	100
Klicken Sie auf Auf alle ausgewählten Clients anwenden	
Klicken Sie auf die Schaltfläche Weiter	
Seite Überblick über die Änderungen	
Klicken Sie auf die Schaltfläche Fertig stellen.	
Klicken Sie auf OK	

So zeigen Sie alle Client-Ressource-Beziehungen des Business Service an:

- 1 Zeigen Sie die **Business Services** an (Verknüpfung **Vermögenslebenszyklus/ IT-Services und Virtualisierung/ Business Services/ Business Services** im Navigator).
- 2 In der Registerkarte **Business Services** des Business Service-Details **AB_Asset Manager Web Business Service** können Sie alle Client-Ressource-Beziehungen des Business Service anzeigen, die für die einzelnen Client-Ressource-Beziehungstypen aufgeführt sind.

6. Schritt: Nichtverfügbarkeit des Compaq HP dx6050-Servers simulieren

- 1 Zeigen Sie den Assistenten für die Auswirkung der Ausfälle auf einen Business Service an (Verknüpfung **Vermögenslebenszyklus/ IT-Services und Virtualisierung/ Business Services/ Benutzeraktionen/ Auswirkung der Ausfälle auf einen Business Service...** im Navigator).
- 2 Nehmen Sie auf der ersten Assistentenseite Folgendes vor:
 - 1 Wählen Sie den Web-Business Service **AB_Asset Manager Web business service**.
 - 2 Klicken Sie auf **Weiter**.
Die Verfügbarkeit aller Ressourcen beträgt **100** (100 %).
 - 3 Weisen Sie dem Eintrag **AB_Compq HP dx6050-Server** in der Spalte **Verfügbarkeit** den Wert **20** zu, und klicken Sie dann auf **Fertig stellen**.
Der Assistent zeigt das Simulationsergebnis an:
 - **AB_Oracle-Instanz** ist als Client von **AB_Compq HP dx6050-Server** von der Nichtverfügbarkeit betroffen. Die Verfügbarkeit der Instanz sinkt auf **20** %.
 - **AB_Asset Manager Web Service**, **AB_Serverprozess** sowie **AB_Administratorprozess** sind als Clients von **AB_Oracle-Instanz** von der Nichtverfügbarkeit betroffen. Die Verfügbarkeit sinkt auf der Ebene jedes dieser Clients auf **28** %.

- AB_Asset Manager Web Tier ist als Client von AB_Asset Manager Web Service von der Nichtverfügbarkeit betroffen. Die Verfügbarkeit sinkt auf der Ebene dieses Clients auf **31,6 %**.
- Die durchschnittliche Verfügbarkeit der Clients wird unter Berücksichtigung der betroffenen Clients berechnet, die nicht gleichzeitig Ressourcen für andere Clients darstellen: in diesem Fall also AB_Asset Manager Web Tier, AB_Serverprozess und AB_Administratorprozess. Die durchschnittliche Verfügbarkeit dieser Clients ist folglich gleich:

$$\frac{\% \text{ Verfügbarkeit AB_Asset Manager Web Tier} + \% \text{ Verfügbarkeit AB_Serverprozess} + \% \text{ Verfügbarkeit AB_Administratorprozess}}{3} \text{ also } 29,2 \%$$

7. Schritt: Die finanziellen Auswirkungen analysieren

Dank der Funktionalitäten der Asset Manager-Module **Beschaffung**, **Verträge** und **Finanzen** können die unterschiedlichen Aufwendungen, aus denen sich die mit dem Business Service verknüpften Kosten zusammensetzen geschätzt werden. Dazu gehören insbesondere:

- Beschaffung der Hostserver: Für jede Beschaffung werden Aufwandszeilen generiert.
- Kosten der Asset Manager-Lizenz und des zugehörigen Wartungsvertrags: Die Asset Manager-Lizenz (für das Deployment von Asset Manager Web notwendig) ist dem Business Service vollständig dediziert. Die entsprechenden Kosten werden folglich vollständig dem Business Service angerechnet. Die Lizenz wird als Ressource erstellt, die dem Business Service über eine ausschließlich finanzielle Client-Ressource-Beziehung direkt zugeordnet ist (die finanzielle Auswirkung beträgt 100 %, die Auswirkung der Nichtverfügbarkeit 0 %). Es ist wichtig, dem Wartungsvertrag, der mit der Lizenz verknüpft ist, eine Zahlungsrate zuzuordnen. Damit werden die durch den Vertrag generierten Aufwandszeilen zunächst der Lizenz und schließlich den TCO des Business Service zugerechnet.
- Kosten der der AB_Oracle-Instanz zugeordneten Oracle-Lizenz: Die Kosten für diese Lizenz werden teilweise angerechnet, da die finanzielle Auswirkung der Ressource AB_Oracle-Instanz lediglich 30 % beträgt.
- Betriebskosten auf Servern und Anwendungen: Die Aufwandszeilen werden durch Installationen, interne Rückbelastungsprozesse usw. generiert.

Die TCO des Business Service entspricht der Summe aus den TCO des Vermögensgegenstands AB_Business Service Asset Manager Web (den Business Service repräsentierender Vermögensgegenstand) und den TCO der Ressourcen des Business Service, wobei die geschätzte finanzielle Auswirkung auf jede Client-Ressource-Beziehung berücksichtigt wird.

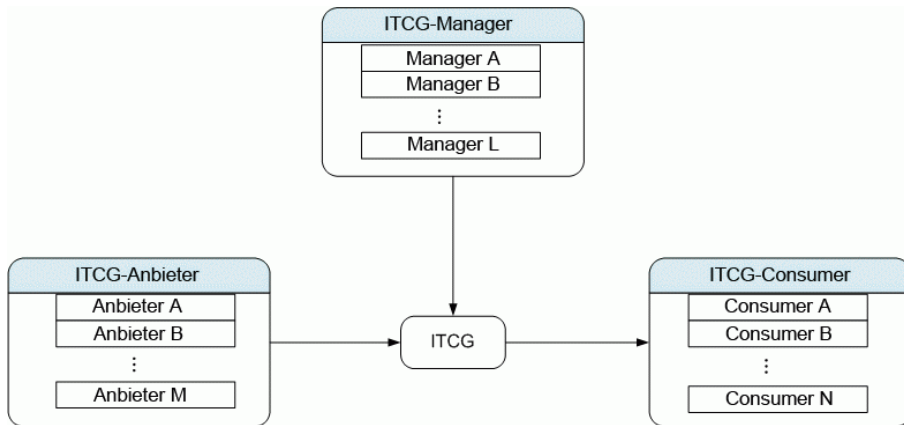
7 Cloud Computing

Mit Asset Manager können Sie die IT-Cloud-Infrastruktur verwalten. Zudem können Sie damit die Verwaltung der Beziehung zwischen der Infrastruktur und den Diensten, die vom freigegebenen Pool konfigurierbarer Computerressourcen bereitgestellt werden (wie Server, Speicher und Anwendungen), vorbereiten.

Übersicht

Die Cloud Computing-Verwaltungsfunktionen von Asset Manager basieren auf der Annahme, dass eine Sammlung von IT-Ausrüstungselementen als ein einzelnes Ausrüstungselement (Portfolio Item, PI) verwaltet wird. Aus diesem Grund wird ein neues Konzept eingeführt: Die IT-Komponentengruppe (IT Component Group, ITCG), ein virtuelles Ausrüstungselement, das für eine Sammlung von Ausrüstungselementen steht und mit dem die Cloud-Infrastrukturverwaltung vereinfacht wird.

In der folgenden Abbildung werden die Cloud-Verwaltungsobjekte und deren Client-Ressource-Beziehungen veranschaulicht.



- ITCG

Eine ITCG ist eine besondere Vermögensklasse, die eine Aggregation von IT-Ausrüstungselementen darstellt, z. B. ein physischer oder virtueller Servercluster. In der Abbildung fasst die ITCG die Computerressourcen von Anbieter A, B, ..., n zusammen.
 - Anbieter in der ITCG

Ein Vermögensgegenstand, der seine Ressource einer ITCG bereitstellt. Wie in der Abbildung gezeigt, werden die Ressourcen mehrerer Anbieter in einem Ressourcenpool, der ITCG, kombiniert.
 - Verbraucher der ITCG

Ein Vermögensgegenstand, der die von der ITCG bereitgestellte Ressource verbraucht. Die Ressource einer ITCG kann mehreren Verbrauchern zugeordnet werden.
 - Manager der ITCG

Ein Vermögensgegenstand, der den von der ITCG bereitgestellten Dienst verwaltet. Eine ITCG kann einen oder mehrere Manager aufweisen.
- Die Typen von Client-Ressource-Beziehungen zwischen den verwalteten Objekten sind:
- VI: Mehrere Verbraucher beziehen Ressourcen von mehreren Aggregationen
 - VI: Mehrere Verbraucher beziehen Ressourcen von einer Aggregation
 - VI: Mehrere Aggregationen werden von mehreren Managern verwaltet
 - VI: Mehrere Aggregationen werden von einem Manager verwaltet
 - VI: Eine Aggregation wird von mehreren Managern verwaltet
 - VI: Eine Aggregation fasst Ressourcen von mehreren Anbietern zusammen

Voraussetzungen

Basierend auf der Cloud-Verwaltungsarchitektur können die verwalteten Objekte vier Virtualisierungsrollen aufweisen: Anbieter, Aggregation, Verbraucher und Manager. Entsprechend sollte ein Vermögensgegenstand einer Cloud-Infrastruktur bestimmten Modellen und Arten zugeordnet werden. Abhängig von der Rolle des Vermögensgegenstands sollte dem Modell der Cloud Computing-Verwaltungsobjekte eine der folgenden Arten zugeordnet werden.

- Computeranbieter
- Computerverbraucher
- Computeraggregation
- Computermanager
- Speicheranbieter
- Speicherverbraucher
- Speicheraggregation
- Speichermanager

Modell eines Cloud Computing-Verwaltungsobjekts erstellen

- 1 Zeigen Sie die Modelle an, indem Sie im Navigationsmenü **Ausrüstungsverwaltung/ Vermögenskonfigurationen/ Modelle** auswählen.
- 2 Klicken Sie auf **Neu**.
- 3 Füllen Sie die Felder und Verknüpfungen im Modelldetail aus:

Feld/ Verknüpfung	Wert
Registerkarte Allgemein	
Art	Die zulässigen Werte für die Art sind unter Voraussetzungen [Seite 231] aufgeführt.
Virtualisierungsrolle	Dieser Wert wird automatisch nach Auswahl der Art angegeben.

Vermögensgegenstand erstellen, der das Cloud Computing-Verwaltungsobjekt darstellt

- 1 Zeigen Sie die Vermögensgegenstände an, indem Sie im Navigationsmenü **Vermögenslebenszyklus/ Infrastrukturverwaltung/ Vermögen** auswählen.
- 2 Klicken Sie auf **Neu**.

3 Füllen Sie die Felder und Verknüpfungen im Vermögensdetail aus.

Feld/ Verknüpfung	Wert
Modell	Stellen Sie sicher, dass die dem Modell zugeordnete Art einer der unter Voraussetzungen [Seite 231] aufgeführten Werte ist.
Registerkarte Ausrüstung	
Kann Teil von VI sein	Ja
Virtualisierungsrolle	Wählen Sie diesen Wert in Übereinstimmung mit der Rolle des Objekts in der Cloud: <ul style="list-style-type: none">■ ITCG: Aggregation■ Anbieter in der ITCG: Anbieter■ Verbraucher der ITCG: Verbraucher■ Manager der ITCG: Manager

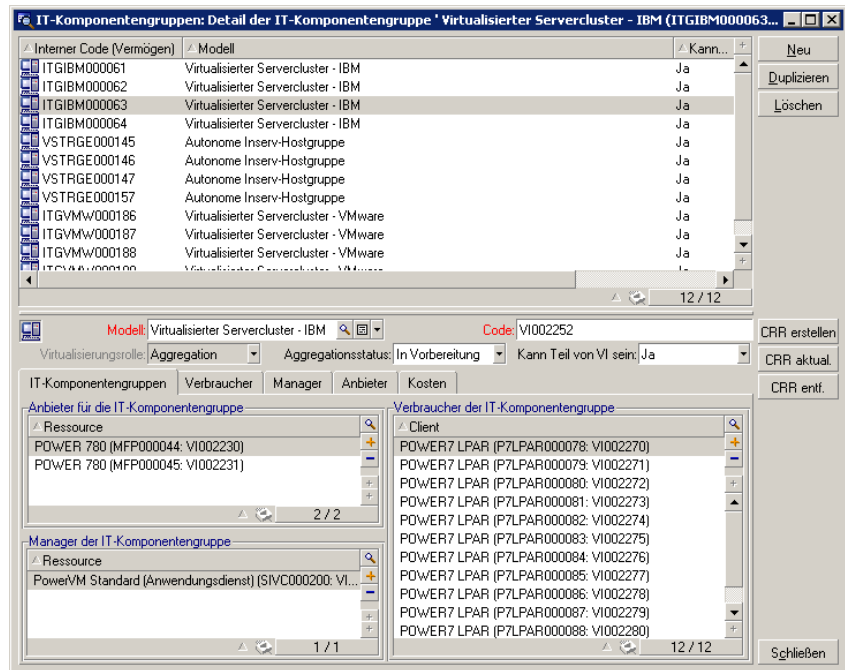
Ein Datensatz wird automatisch auf dem Bildschirm der IT-Komponentengruppen (SQL-Name: amITCompGrpVI) eingefügt, sobald Sie einen Vermögensgegenstand erstellt haben, dessen **Virtualisierungsrolle** den Wert **Aggregation** aufweist.

Client-Ressource-Beziehungen zwischen den Objekten verwalten

Sie können Client-Ressource-Beziehungen zwischen einer ITCG und den Anbietern/Verbrauchern/Managern erstellen, entfernen und aktualisieren.

Aufbau des Bildschirms für IT-Komponentengruppen

Es gibt drei Listenfelder auf der Registerkarte **IT-Komponentengruppen** des ITCG-Datensatzdetails.



Die Elemente in den Listenfeldern werden über die Verknüpfung zwischen der Tabelle mit den Client-Ressource-Beziehungen und der Tabelle mit den IT-Komponentengruppen angezeigt.

Im Feld **Anbieter für die IT-Komponentengruppe** werden die Beziehungen (deren Client die ITCG ist) mit den folgenden CR-Beziehungstypen aufgeführt:

- ◆ VI: Eine Aggregation fasst Ressourcen von mehreren Anbietern zusammen

Im Feld **Manager der IT-Komponentengruppe** werden die Beziehungen (deren Client die ITCG ist) mit den folgenden CR-Beziehungstypen aufgeführt:

- VI: Mehrere Aggregationen werden von mehreren Managern verwaltet
- VI: Mehrere Aggregationen werden von einem Manager verwaltet
- VI: Eine Aggregation wird von mehreren Managern verwaltet

Im Feld **Verbraucher der IT-Komponentengruppe** werden die Beziehungen (deren Ressource die ITCG ist) mit den folgenden CR-Beziehungstypen aufgeführt:

- VI: Mehrere Verbraucher beziehen Ressourcen von mehreren Aggregationen

- VI: Mehrere Verbraucher beziehen Ressourcen von einer Aggregation

Client-Ressource-Beziehungen erstellen

- 1 Zeigen Sie den Bildschirm für IT-Komponentengruppen an (Navigationsmenü **Vermögenslebenszyklus/ IT-Services und Virtualisierung/ Cloud Computing/ IT-Komponentengruppen**).
- 2 Zeigen Sie das Detail der ITCG an, für die Sie Anbieter/Verbraucher/Manager erstellen möchten.
- 3 Starten Sie den Assistenten **Client-Ressourcen-Beziehungen zu Komponentengruppe erstellen** wie folgt:
 - Klicken Sie auf **CRR erstellen** (Windows-Client), oder wählen Sie in der Dropdown-Liste **Aktion** die Option **Beziehung zu einer IT-Komponentengruppe hinzufügen (Aggregation)** (Webclient).
 - Oder wählen Sie **CR-Beziehungen für Komponenten erstellen** im Navigationsmenü **Vermögenslebenszyklus/ IT-Services und Virtualisierung/ Cloud Computing/ IT-Komponentengruppen/ Benutzeraktionen**.
- 4 Im Assistenten **Client-Ressourcen-Beziehungen zu Komponentengruppe erstellen**

Feld/ Verknüpfung	Aktion
Seite Komponentenrolle und Gruppe auswählen	
Komponentenvirtualisierungsrolle	<p>Die gültigen Werte sind</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Anbieter ■ Verbraucher ■ Manager <p>Wählen Sie z. B. Anbieter aus, um einen neuen Anbieter für eine ITCG zu erstellen.</p>
Aggregationsmodellfilter	<ul style="list-style-type: none"> ■ Wenn Sie den Assistenten über das Navigationsmenü gestartet haben, funktioniert dieses Feld mit der Schaltfläche Gruppen nach Modell filtern, um bei der Suche nach der gewünschten ITCG zu helfen. ■ Andernfalls wird in dieses Feld automatisch das Modell der ITCG eingetragen, die Sie im 2. Schritt ausgewählt haben.
Wählen Sie die ITCG im Listenfeld aus, und klicken Sie auf Weiter .	
Seite Client-Ressource-Beziehungen für Anbieter erstellen	

Feld/ Verknüpfung	Aktion
CR-Beziehungstyp	<p>Anmerkung:</p> <p>Wenn Sie einen neuen Anbieter erstellen, ist dieses Feld schreibgeschützt, da es zwischen der ITCG und dem Anbieter nur einen gültigen CR-Typ gibt.</p> <p>► Übersicht [Seite 229]</p> <p>Wählen Sie den CR-Beziehungstyp.</p>
Aggregationsstatus	<p>Die gültigen Werte sind</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ In Vorbereitung ■ Bewilligung ausstehend ■ Bewilligt ■ Inbetriebnahme ■ Nicht in Betrieb ■ Abgang
Aktives Anfangsdatum	Geben Sie das aktive Anfangsdatum der CR-Beziehung ein.
<p>Windows-Client: Die verfügbaren Optionen werden automatisch im Listenfeld angezeigt.</p> <p>Webclient: Klicken Sie auf Liste aktualisieren, um die verfügbaren Optionen anzuzeigen.</p>	
<p>Anmerkung:</p> <p>Im Listenfeld wird eine Meldung angezeigt, wenn keine der verfügbaren Optionen zu den eingegebenen Eigenschaften passt.</p>	
<p>Wählen Sie den Vermögensgegenstand im Listenfeld aus, und klicken Sie auf Fertig stellen.</p>	

Sobald Sie die Erstellung abgeschlossen haben, wird ein neuer Datensatz in die Tabelle mit den Client-Ressource-Beziehungen eingefügt (der Zugriff erfolgt über das Navigationsmenü **Vermögenslebenszyklus/ IT-Services und Virtualisierung/ Business Services**). Er wird auch im entsprechenden Listenfeld der Registerkarte **IT-Komponentengruppen** im ITCG-Datensatzdetail angezeigt.

Client-Ressource-Beziehungen aktualisieren

- 1 Zeigen Sie den Bildschirm für IT-Komponentengruppen an (Navigationsmenü **Vermögenslebenszyklus/ IT-Services und Virtualisierung/ Cloud Computing/ IT-Komponentengruppen**).
- 2 Zeigen Sie das Detail der ITCG an, für die Sie die CR-Beziehung ändern möchten.
- 3 Starten Sie den Assistenten **Client-Ressourcen-Beziehungen zu Komponentengruppe aktualisieren** wie folgt:

- Klicken Sie auf **CRR aktualisieren** (Windows-Client), oder wählen Sie in der Dropdown-Liste **Aktion** die Option **Beziehung zu einer IT-Komponentengruppe aktualisieren (Aggregation)** (Webclient).
- Wählen Sie **CR-Beziehungen für Komponenten aktualisieren** im Navigationsmenü **Vermögenslebenszyklus/ IT-Services und Virtualisierung/ Cloud Computing/ IT-Komponentengruppen/ Benutzeraktionen**.

4 Im Assistenten **Client-Ressourcen-Beziehungen zu Komponentengruppe aktualisieren**

Feld/ Verknüpfung	Aktion
Seite Komponentenrolle und Gruppe auswählen	
Komponentenvirtualisierungsrolle	Die gültigen Werte sind <ul style="list-style-type: none"> ▪ Anbieter ▪ Verbraucher ▪ Manager Wählen Sie Anbieter, um beispielsweise die CR-Beziehungseigenschaften zwischen der ITCG und dem Anbieter zu aktualisieren.
Aggregationsmodellfilter	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Wenn Sie den Assistenten über das Navigationsmenü gestartet haben, funktioniert dieses Feld mit der Schaltfläche Gruppen nach Modell filtern, um bei der Suche nach der gewünschten ITCG zu helfen. ▪ Andernfalls wird in dieses Feld automatisch das Modell der ITCG eingetragen, die Sie im 2. Schritt ausgewählt haben.
Wählen Sie die ITCG im Listenfeld aus, und klicken Sie auf Weiter .	
Seite Client-Ressource-Beziehungen für Anbieter aktualisieren	
CR-Beziehungstyp	Anmerkung: Wenn Sie eine Anbieter-ITGC-Beziehung aktualisieren, ist dieses Feld schreibgeschützt, da es zwischen der ITCG und dem Anbieter nur einen gültigen CR-Typ gibt. ▶ Übersicht [Seite 229]
Aktueller Aggregationsstatus in	Wählen Sie den CR-Beziehungstyp. Geben Sie den aktuellen Aggregationsstatus der CR-Beziehungen ein, die Sie ändern möchten.
Aggregationsstatus aktualisieren auf	Wählen Sie den Status, in den Sie die Beziehungen ändern möchten.
Windows-Client: Die verfügbaren Optionen werden automatisch im Listenfeld angezeigt.	
Webclient: Klicken Sie auf Liste aktualisieren , um die verfügbaren Optionen anzuzeigen.	
Aktives Anfangsdatum aktualisieren auf	Geben Sie das neue aktive Anfangsdatum ein.

Feld/ Verknüpfung	Aktion
Aktives Enddatum aktualisieren auf	Geben Sie das neue aktive Enddatum ein.
Anmerkung:	
Im Listenfeld wird eine Meldung angezeigt, wenn keine der verfügbaren Optionen zu den eingegebenen Eigenschaften passt.	
Wählen Sie den Vermögensgegenstand im Listenfeld aus, und klicken Sie auf Fertig stellen .	

Client-Ressource-Beziehungen entfernen

- 1 Zeigen Sie den Bildschirm für IT-Komponentengruppen an (Navigationsmenü **Vermögenslebenszyklus/ IT-Services und Virtualisierung/ Cloud Computing/ IT-Komponentengruppen**).
- 2 Zeigen Sie das Detail der ITCG an, aus der Sie die CR-Beziehungen entfernen möchten.
- 3 Starten Sie den Assistenten **Client-Ressourcen-Beziehungen zu Komponentengruppe entfernen** wie folgt:
 - Klicken Sie auf **CRR entfernen** (Windows-Client), oder wählen Sie in der Dropdown-Liste **Aktion** die Option **Beziehung von einer IT-Komponentengruppe entfernen (Aggregation)** (Webclient).
 - Oder wählen Sie **CR-Beziehungen für Komponenten entfernen** im Navigationsmenü **Vermögenslebenszyklus/ IT-Services und Virtualisierung/ Cloud Computing/ IT-Komponentengruppen/ Benutzeraktionen**.
- 4 Im Assistenten **Client-Ressourcen-Beziehungen zu Komponentengruppe entfernen**

Feld/ Verknüpfung	Aktion
Seite Komponentenrolle und Gruppe auswählen	
Komponentenvirtualisierungsrolle	Die gültigen Werte sind <ul style="list-style-type: none"> ■ Anbieter ■ Verbraucher ■ Manager Wählen Sie Anbieter, um z. B. den Anbieter der ITCG zu entfernen.

Feld/ Verknüpfung	Aktion
Aggregationsmodellfilter	<ul style="list-style-type: none"> ■ Wenn Sie den Assistenten über das Navigationsmenü gestartet haben, funktioniert dieses Feld mit der Schaltfläche Gruppen nach Modell filtern, um bei der Suche nach der gewünschten ITCG zu helfen. ■ Andernfalls wird in dieses Feld automatisch das Modell der ITCG eingetragen, die Sie im 2. Schritt ausgewählt haben.
Wählen Sie die ITCG im Listenfeld aus, und klicken Sie auf Weiter .	
Seite Client-Ressourcen-Beziehungen für Anbieter entfernen	
CR-Beziehungstyp	<p>Anmerkung:</p> <p>Wenn Sie einen Anbieter entfernen, ist dieses Feld schreibgeschützt, da es zwischen der ITCG und dem Anbieter nur einen gültigen CR-Typ gibt.</p> <p>► Übersicht [Seite 229]</p> <p>Wählen Sie den CR-Beziehungstyp.</p>
Aggregationsstatus aktualisieren auf	Wählen Sie den Status, in den Sie die Beziehungen ändern möchten.
Windows-Client: Die verfügbaren Optionen werden automatisch im Listenfeld angezeigt.	
Webclient: Klicken Sie auf Liste aktualisieren , um die verfügbaren Optionen anzuzeigen.	
Aktives Enddatum aktualisieren auf	Geben Sie das neue aktive Enddatum ein.
Anmerkung:	
Im Listenfeld wird eine Meldung angezeigt, wenn keine der verfügbaren Optionen zu den eingegebenen Eigenschaften passt.	
Wählen Sie den Vermögensgegenstand im Listenfeld aus, und klicken Sie auf Fertig stellen .	

ITCG-Ressourcenpool verwalten

Neben den CR-Beziehungen im Zusammenhang mit der ITCG gehört zur Cloud-Infrastrukturverwaltung auch die Berechnung des Größe des ITCG-Ressourcenpools.

Da ein ITCG-Ressourcenpool die Aggregation der Ressourcen von den jeweiligen Anbietern ist, werden bei der Berechnung der Poolgröße die zählbaren Ressourcen von jedem Anbieter summiert. Daher müssen Sie definieren, welche Angaben eines Anbieters als "zählbare Ressource" gewertet werden und als Teil des Ressourcenpools aggregiert werden können, beispielsweise die Anzahl an Prozessoren.

Aggregationsangaben erstellen

- 1 Zeigen Sie den Bildschirm für die Aggregation an (Navigationsmenü **Vermögenslebenszyklus/ IT-Services und Virtualisierung/ Cloud Computing/ IT-Komponentengruppen/ Aggregation**).
- 2 Klicken Sie auf **Neu**.
- 3 Geben Sie den vollständigen Namen des Felds ein, das aggregiert werden soll, wenn ein Vermögensgegenstand in der Anbietervirtualisierungsrolle genutzt wird, beispielsweise Computer.IDiskSizeMb.
- 4 Speichern Sie das erstellte Element.

Aggregationsfelder einer Aggregationsart zuordnen bzw. die Zuordnung aufheben

Asset Manager bietet zwei Aggregationsarten: **Computeraggregation** und **Speicheraggregation**. Standardmäßig aggregiert eine ITCG mit der Art Computeraggregation die Werte für **Anz. Kern im Proz., Plattengröße, Anz. Prozessoren** der Anbieter. Eine ITCG mit der Art Speicheraggregation aggregiert dagegen nur die **Plattengröße**. Bei Bedarf können Sie die Aggregationsfelder hinzufügen oder entfernen.

- 1 Zeigen Sie den Bildschirm für die Art an (Navigationsmenü **Ausrüstungsverwaltung/ Vermögenskonfigurationen/ Arten**).
- 2 Wählen Sie die Registerkarte **Aggregation** der Detailfenster **Computeraggregation** oder **Speicheraggregation**.
- 3 Klicken Sie auf **+/-** (Windows-Client) oder **Hinzufügen/Löschen** (Webclient), um Aggregationsfelder hinzuzufügen oder zu entfernen.

Aggregierte Ressourcenbeträge anzeigen (Windows-Client)

- 1 Konfigurieren Sie die Datensatzliste für die IT-Komponentengruppe so, dass die Spalten **Anz. Kern im Proz., Plattengröße, Anz. Prozessoren** angezeigt werden.
- 2 Prüfen Sie die Zahlen, die in den drei Spalten enthalten sind.
Wenn die der ITCG zugeordnete Art die **Plattengröße** als eines der Aggregationsfelder definiert, entspricht die Plattengröße dieser ITCG der Summe der Plattengröße ihrer Anbieter.

8 Interventionen

Die Ausrüstungselemente können Gegenstand von Interventionen sein (z. B. einer Wartung) oder in Projekte eingeschlossen werden (z. B. Hardware für eine Langzeitschulung).

Eine Intervention ist ein Vorgang, der ein bestimmtes Ausrüstungselement betrifft, und zur Lösung eines Problems dient: Reparatur, Support eines Benutzers, Fehlerbeseitigung, Installation, Umzug usw.

Um die Liste der Interventionen anzuzeigen, wählen Sie im Navigator die Verknüpfung **Vermögenslebenszyklus/ Interventionen/ Interventionen**.

Die Interventionen sind in Form einer Baumstruktur mit Interventionen und untergeordneten Aufgaben beschrieben. Dabei können Sie einer Intervention eine beliebige Anzahl von Unteraufgaben zuordnen. Eine Intervention kann auf einem Modell basieren. Das Modell legt eine allgemeine Intervention bzw. eine Standardverfahren für eine Intervention fest. Die in Modellen definierten Informationen werden im Detailfenster der Interventionen angezeigt.

Bei den untergeordneten Aufgaben handelt es sich ebenfalls um Interventionen. Sie ermöglichen die Aufgliederung einer Intervention in elementare Aufgaben. Eine Intervention ist erst abgeschlossen, wenn sämtliche untergeordneten Aufgaben erledigt wurden.

Untergeordnete Aufgaben können sowohl nacheinander als auch parallel zueinander durchgeführt werden. Das Feld **Abfolge** (SQL-Name: lSequenceNumber) ermöglicht das Festlegen der Reihenfolge, in der die untergeordneten Aufgaben durchgeführt werden sollen. Das Feld weist folgende Besonderheiten auf:

- Zwei Interventionen, die in der Abfolge an gleicher Stelle stehen, können gleichzeitig ausgeführt werden.
- Je kleiner der Wert in diesem Feld, desto dringender die Ausführung der Intervention.

Interventionstypen

Der Typ der Intervention ist dem Feld **Typ** (SQL-Name: seType) in der Registerkarte **Allgemein** des Interventionsdetails zu entnehmen. Dieses Feld enthält eine Systemaufzählung.

In der Registerkarte **Protokollierung** des Interventionsdetails erscheinen je nach Interventionstyp unterschiedliche Felder.

Interne Wartung

Sie können den Techniker und seine Gruppe in den Feldern **Int. Techniker** und **Gruppe** (SQL-Name: EmplGroup) der Unterregisterkarte **Techniker** der Registerkarte **Protokollierung** im Detailfenster der Intervention eingeben.

Wartung unter Vertrag

Im Allgemeinen sind die Wartungsarbeiten von Verträgen abgedeckt, sodass eine Fakturierung entfällt.

- Die Auswahl des Vertrags, dem die Intervention zugeordnet ist, erfolgt im Feld **Vertrag** (SQL-Name: Contract) der Unterregisterkarte **Techniker** der Registerkarte **Protokollierung** im Detailfenster der Intervention. Dabei zeigt Asset Manager nur die Verträge an, die dem Ausrüstungselement der Intervention zugeordnet sind.
- Sie können den Techniker und sein Unternehmen in den Feldern **Ext. Techniker** (SQL-Name: Contact) und **Firma** (SQL-Name: Supplier) der Unterregisterkarte **Techniker** der Registerkarte **Protokollierung** im Detailfenster der Intervention eingeben. Wenn Sie das Feld **Firma** vor dem Ausfüllen des Felds **Ext. Techniker** eingegeben haben, zeigt Asset Manager nur die Kontakte im jeweiligen Unternehmen an.

Wartung ohne Vertrag

Hierbei handelt es sich um folgende Interventionen: Firmen, die den Rahmen eines existierenden Wartungsvertrags übersteigen, oder Interventionen, die

von Firmen durchgeführt werden, mit denen kein Vertrag abgeschlossen wurde. Diese Interventionen führen im Allgemeinen zu einer Fakturierung.

- Wenn es sich um eine Intervention handelt, die den Rahmen des vorhandenen Wartungsvertrags überschreitet, können Sie den jeweiligen Vertrag im Feld **Vertrag** (SQL-Name: Contract) in der Unterregisterkarte **Techniker** der Registerkarte **Protokollierung**. Asset Manager zeigt lediglich die Verträge an, die einem Ausrüstungselement zugeordnet sind.
- Sie können einen Techniker angeben, indem Sie im Feld **Ext. Techniker** (SQL-Name: Contact) auf der Unterregisterkarte **Techniker** der Registerkarte **Protokollierung** im Interventionsdetail eine Person in der Liste der Kontakte in Drittfirmen auswählen. Wenn Sie zuvor einen Namen im Feld **Firma** (SQL-Name: Supplier) eingegeben haben, zeigt Asset Manager nur die Kontakte im jeweiligen Unternehmen an.

Interventionszyklen

Interventionszyklus

Ein Interventionszyklus läuft nach einem vorgegebenen Schema ab:

Abbildung 8.1. Intervention - Kompletter Zyklus



Jede Etappe des Interventionszyklus wird zu einem bestimmten Zeitpunkt durchgeführt oder ist für einen bestimmten Zeitpunkt vorgesehen. Der Ablauf der verschiedenen Etappen kann über das Feld **Status** (SQL-Name: seStatus).


Tabelle 8.1. Intervention - Verschiedene Status

Phase	Status
Benachrichtigung über die Notwendigkeit einer Intervention	Benachrichtigt
Beginn einer Intervention	In Arbeit
Ende einer Intervention	Abgeschlossen

Im Detailfenster einer Intervention und in der Unterregisterkarte **Kalender** der Registerkarte **Protokollierung** erscheinen die Daten zu den verschiedenen Etappen: Datum der Benachrichtigung, voraussichtlicher Beginn der Intervention, tatsächlicher Beginn der Intervention...

Interventionsstatus und Automatismen

Das Feld **Status** (SQL-Name: seStatus) am oberen Rand des Detailfensters einer Intervention zeigt den Status einer Intervention. Dieses Feld wird automatisch von Asset Manager unter Berücksichtigung der Daten berechnet, die in der Unterregisterkarte **Kalender** der Registerkarte **Protokollierung** des Interventionsblatts oder infolge einer Aktion abgerufen wurden, die der Benutzer mit einem Mausklick auf eine der folgenden Aktionsschaltflächen ausgelöst hat:

- Standardmäßig gilt für das Blatt der Status: **Benachrichtigt**.
- Das Interventionsblatt zeigt den Status **Geplant**, sobald die entsprechenden Daten im Feld **Gepl. Beginn** (SQL-Name: dtSchedFixStart) eingegeben werden.
- In folgenden Fällen zeigt das Interventionsblatt den Status **In Arbeit**:
 - Das Feld **Tats. Beginn** (SQL-Name: dtActualFixStart) wurde ausgefüllt.
 - Der Benutzer klickt auf  (Windows-Client) oder wählt **Intervention starten** unter **Aktionen** (Webclient).
 - Eine untergeordnete Intervention weist den Status **In Arbeit** auf.
- In den folgenden Fällen wechselt das Interventionsblatt auf den Status **Abgeschlossen**:
 - Der Benutzer klickt auf **Schließen** (Windows-Client) oder wählt **Intervention starten** unter **Aktionen** (Webclient).
 - Alle untergeordneten Interventionen weisen den Status **Abgeschlossen** auf.

Kalender einer Intervention

Die Registerkarte **Protokollierung** des Interventionsdetails ermöglicht eine präzise Kontrolle der Planung und Vorgehensweise bei der Durchführung einer Intervention.

Diese Registerkarte verfügt über mehrere Unterregisterkarten.

- Der Registerkarte **Techniker** sind detaillierte Informationen in Bezug auf den Interventionstyp sowie die für eine Intervention verantwortliche Person zu entnehmen.
- Die Registerkarte **Unterg. Aufgaben** ermöglicht die hierarchische Strukturierung einer Intervention durch ihre Aufgliederung in eine Reihe von untergeordneten Interventionen. Je nach dem im Feld **Abfolge** (SQL-Name: lSequenceNumber) für die untergeordneten Interventionen erscheinenden Wert können diese Interventionen parallel oder nacheinander durchgeführt werden.
- In der Registerkarte **Kalender** wird die Planung der Intervention angezeigt: voraussichtliches Interventionsdatum, tatsächliches Interventionsdatum, Benachrichtigung einer Drittfirma (bei einer Intervention vom Typ **Wartung unter Vertrag** oder **Wartung ohne Vertrag**). Zusätzlich können Sie in dieser Registerkarte einen Kalender mit den Arbeitstagen wählen, auf den Asset Manager für die Berechnung der Daten und mit der Intervention verbundenen Fristen zurückgreift.
- Die Registerkarte **Abschluss** zeigt detaillierte Informationen zum Abschluss der Intervention.

Interventionen verwalten

Virtuelle Hierarchie auf dem Bildschirm für Interventionen erstellen



Anmerkung:

Diese Funktionalität wird gegenwärtig im Webclient nicht unterstützt.

Um einen größeren Bedienungskomfort zu erzielen, ist es ratsam, die dem Feld **Vermögen** in der Tabelle der Interventionen zugeordnete Verknüpfung individuell anzupassen und eine virtuelle Hierarchie zu erstellen.


So passen Sie die Anzeige der dem Vermögensgegenstand zugeordneten Verknüpfung an:

- 1 Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Feld **Vermögen**.
- 2 Wählen Sie **Eigenschaften des Verknüpfungseditors/ Gruppierung/ Gruppierung wählen**.
- 3 Wählen Sie im nun angezeigten Fenster das dem Vermögensgegenstand zugeordnete Modell (Verknüpfung **Model**) aus.

Die Liste der Vermögensgegenstände wird nunmehr als Baumstruktur, geordnet nach den Modellen, die den Vermögensgegenständen zugeordnet sind, angezeigt.

Intervention erstellen

Erstellen Sie ein Interventionsblatt, sobald Sie auf ein Problem aufmerksam gemacht werden. Dabei haben Sie die Wahl zwischen zwei verschiedenen Methoden:

- Zeigen Sie die Liste der Interventionen an (Verknüpfung **Vermögenslebenszyklus/ Interventionen/ Interventionen** im Navigator), und klicken Sie auf **Neu**.
- Sie können auch die Unterregisterkarte **Interventionen an diesem Vermögen** der Registerkarte **Wartung** im Detailfenster des Vermögensgegenstands anzeigen und dann auf  (Windows-Client) oder **Hinzufügen** (Webclient) klicken, um ein Interventionsblatt hinzuzufügen.

Ansichten oder Filter zur Verwaltung von Interventionen verwenden

Die Techniker können ohne weiteres die Interventionen einsehen, die ihnen zugeordnet sind. Dazu zeigen sie die Ansicht oder Liste der Interventionen mit dem geeigneten Filter an (durch die Kombination von Kriterien, die sich auf folgende Felder beziehen: **Techniker** (SQL-Name: Contact), **Firma** (SQL-Name: Supplier), **Wartungsnr.** (SQL-Name: MaintNumber), **Status** (SQL-Name: seStatus), **Priorität** (SQL-Name: Priority)).

Der Administrator kann regelmäßige Analysen der in der Bearbeitung befindlichen Interventionen durchführen, und sich dabei unter Berücksichtigung der vorhandenen Informationen der Ansichten und Filter bedienen:

- Nicht geplante Interventionen: Status = **Benachrichtigt**.
- Verspätete Interventionen: Status = **Geplant** und **Gepl. Beginn** (SQL-Name: dtSchedFixStart) < Tagesdatum.
- Laufende Interventionen: Status = **In Arbeit**.
- Liste der Interventionen mit dem Status **In Arbeit** nach Techniker, Drittfirma, Vertrag.



TIPP:

Sie sollten diese Abfragen hinzufügen (im Navigationsmenü **Verwaltung/ Abfragen**), damit Sie sie über **Abfragefilter** (Windows-Client) oder **Filter** (Webclient) auswählen können.

Der Administrator kann regelmäßige Analysen der abgeschlossenen Interventionen durchführen und sich dabei unter Berücksichtigung der vorhandenen Informationen der Ansichten und Filter bedienen:

- Abweichung zwischen der geplanten Dauer und der tatsächlichen Dauer
- Analyse der Problemlösungsfristen
- Abweichung zwischen dem Anruftdatum bei der Wartungsfirma und dem Datum der ersten Intervention im Vergleich zur garantierten Interventionsfrist

9 Projekte

Ein Projekt beschreibt einen Vorgang, der sich auf eine Gruppe von Vermögensgegenständen und/oder Personen bezieht.

Projekte erstellen

Um ein Projekt zu erstellen, gehen Sie wie folgt vor:

- 1 Zeigen Sie die Liste der Projekte über das Menü **Organisationsverwaltung/ Organisation/ Projekte** an.
- 2 Klicken Sie auf **Neu**, um ein neues Projekt zu erstellen.
- 3 Geben Sie die erforderlichen Informationen in der Registerkarte **Allgemein** ein. Dazu gehören insbesondere das Datum des Projektendes und gegebenenfalls eine entsprechende Warnung 🚨 (Windows-Client) oder 🕒 (Webclient).

 **Anmerkung:**

Wenn Sie den Webclient verwenden, müssen Sie die erstellten Elemente erst speichern, bevor Sie eine Warnung hinzufügen.

- 4 Fügen Sie in der Registerkarte **Vermögen** die vom Projekt betroffenen Vermögensgegenstände hinzu.

- 5 Geben Sie in der Registerkarte **Personen** die vom Projekt betroffenen Personen ein.
- 6 Wenn Sie zu einem späteren Zeitpunkt weitere Vermögen zum Projekt hinzufügen müssen, kann dies entweder über die Registerkarte **Projekte** des Vermögendetails oder die Registerkarte **Vermögen** des Projektdetails erfolgen.
- 7 Prüfen Sie in regelmäßigen Abständen den Status der laufenden Projekte. Profitieren Sie dabei von den zahlreichen, durch Filter und Ansichten gebotenen Möglichkeiten. Kombinieren Sie die Kriterien in Bezug auf die Felder **Anfang** (SQL-Name: dStart), **Ende** (SQL-Name: dEnd) und **Status** (SQL-Name: Status), um beispielsweise die Projekte hervorzuheben, die lanciert werden müssen, verspätet oder gerade in Arbeit sind.



TIPP:

Sie sollten diese Abfragen hinzufügen (im Navigationsmenü **Verwaltung/Abfragen**), damit Sie sie über **Abfragefilter** (Windows-Client) oder **Filter** (Webclient) auswählen können.

Projektdaten aus HP Project and Portfolio Management synchronisieren

Einführung

Die Softwarelösungen Asset Manager und HP Project and Portfolio Management ermöglichen Kunden das Beurteilen und Kommunizieren des Mehrwerts, den IT-Unternehmen den jeweils unterstützten Geschäften bereitstellt.

Durch die Integration von Asset Manager und HP Project and Portfolio Management entsteht ein einheitliches Portal für alle betriebsspezifischen und strategischen IT-Investitionen, das Manager bei der Auswahl optimaler Investitionen und dem Einsparen von IT-Aufwand unterstützt. Die einem Projekt zugeordneten Kosten für Löhne und Gehälter sowie andere Kosten werden in Asset Manager zentral verwaltet.

HP Project and Portfolio Management enthält Modelle für Best Practices und Verfahren zur Optimierung der Verwaltung von Projekten und Ausrüstung. HP Project and Portfolio Management integriert und vereinheitlicht alle Elemente, die bei der IT-Verwaltung berücksichtigt werden müssen, von der IT-Anforderungsverwaltung über die Finanz-, Zeit- und Ressourcenverwaltung bis hin zur Projekt- und Ressourcenverwaltung, um die Transparenz aller IT-Aktivitäten in Echtzeit zu ermöglichen. Dazu stützt sich HP Project and Portfolio Management auf eine leistungsstarke Workflow-Engine zur

Automatisierung der Projektverwaltungsprozesse. Durch diese Funktionen kann HP Project and Portfolio Management die Projektverwaltung mit der Transparenz, den Steuerfunktionen und der Flexibilität ausstatten, die zum Anpassen der IT-Dienste an die Geschäftsziele erforderlich sind.

Die in Asset Manager integrierten, leistungsstarken und ITIL-konformen Finanzverwaltungsfunktionen und die zuverlässige Berechnungsengine unterstützen Unternehmen bei der Verwaltung des gesamten Lebenszyklus von Vermögensgegenständen, von der Beschaffung über die Erfassung bis hin zum Abgang, sowie bei der Berichterstellung unter Berücksichtigung sämtlicher Vermögensgegenstände und der Durchführung von Rückbelastungen bei einer Nutzung, und stellen diese Informationen C-Level-Führungskräften im Rahmen der Entscheidungsfindung zur Verfügung.

Voraussetzungen

Vor der Integration müssen folgende Produkte installiert werden:

- Asset Manager 9.30
- HP Project and Portfolio Management 7.5
- HP Connect-It (die unterstützten Versionen sind der Asset Manager-Supporttabelle zu entnehmen)

Integrationsverfahren

In diesem Abschnitt wird die Vorgehensweise beim Implementieren der ersten Stufe der Integration von Asset Manager und HP Project and Portfolio Management beschrieben. (Je nach den Projektverwaltungsanforderungen sind zu einem späteren Zeitpunkt weitere Erweiterungen möglich.)

Der zweckbestimmte HP Connect-It-Connector mit dem Namen **Project and Portfolio Management Center** ermöglicht Asset Manager den Zugriff auf zwei HP Project and Portfolio Management-Webdienste (über zwei Instanzen des Connectors):

- **Project Service** (zum Abrufen von Informationen über die Projekte)
- **Finance Service** (zum Abrufen der aktuellen Projektkosten)

So konfigurieren Sie die Verknüpfung zum HP Project and Portfolio Management-Anwendungsserver:

- 1 Wählen Sie die Verknüpfung **Verwaltung/ Benutzeraktionen/ URL-Adresse des Anwendungsservers bearbeiten...** im Navigator.
- 2 Wählen Sie auf dem Bildschirm **Eigenschaften der Anwendungsserver hinzufügen und/oder ändern** den Anwendungsserver **PPM** (oder fügen Sie einen Eintrag hinzu, der noch nicht in der Liste geführt wird).

- 3 Klicken Sie im entsprechenden Feld in der Spalte **URL-Adresse des Servers**.
 - 4 Geben Sie die URL-Adresse des HP Project and Portfolio Management-Servers ein, z. B. **http://localhost:8082**.
 - 5 Klicken Sie nacheinander auf die Schaltflächen **Weiter** und **Fertig stellen**.
- So konfigurieren Sie das HP Connect-It-Szenario und den Connector:
- 1 Führen Sie HP Connect-It aus.
 - 2 Öffnen Sie das Szenario
<HP Connect-It-Installationsordner>\scenario\ppm\ppm75am52\ppmam.scn.
 - 3 Konfigurieren Sie die beiden Connector-Instanzen (**PPM 7.5 Project Service** und **PPM 7.5 Finance Service**) mit einem Rechtsklick und folgen Sie den Anweisungen des Assistenten. Die Eingabe der Parameter, deren Bezeichnung in Rot erscheint, ist obligatorisch.
- Füllen Sie die Felder auf dem Bildschirm **Define connection parameters** aus und/oder nehmen Sie ggf. eine Anpassung der Server- und Portdetails vor.

HP Connect-It zur Übertragung von Daten aus HP Project and Portfolio Management in Asset Manager verwenden

Die Daten werden nur bei der Ausführung des Szenarios übertragen (entweder manuell oder über ein Programm.)

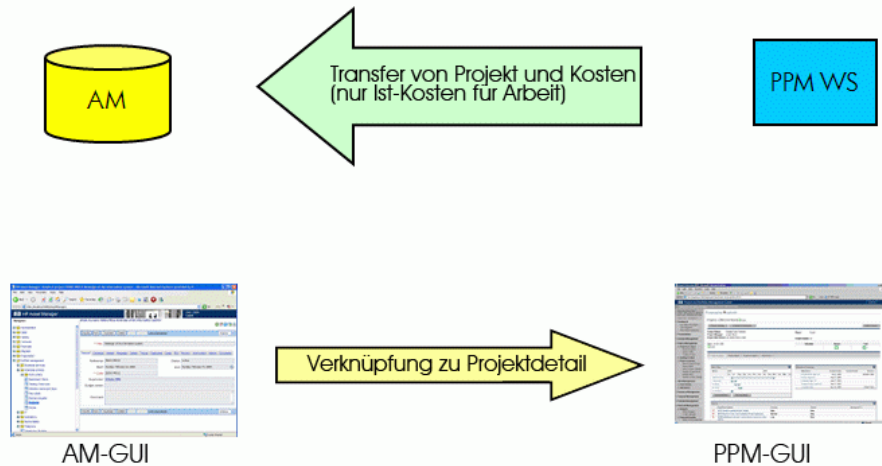
HP Connect-It importiert Projekte aus HP Project and Portfolio Management in Asset Manager, einschließlich der Detailinformationen über Aufwandszeilen, Kostentypen, tatsächliche Lohnkosten aus dem projektspezifischen Budget, Projektstatus, Zweck und Währungen. Die neuen Projektdetailinformationen stehen anschließend in den Windows- und Webclient-Versionen von Asset Manager zur Verfügung.

Vorteile der Integration

Übersicht

Die folgende Abbildung fasst die Vorteile einer Integration zusammen.

Integrationsstufen



Projekte auflisten

Alle Projekte aus der HP Project and Portfolio Management-Datenbank werden in der Asset Manager-Datenbank so hinzugefügt, dass im Feld **Referenz** (Ref) das Präfix **PPM** erscheint. Wenn Sie anschließend alle Projekte anzeigen möchten, die in HP Project and Portfolio Management erstellt wurden, können Sie einen Filter auf das Feld **Referenz** (Ref) anwenden. Führen Sie dazu im Kontextmenü den Befehl **Filter auf dieses Feld** aus, und wählen Sie den Operator **LIKE** und den Wert **PPM%**.

Wenn Sie Projekte in Asset Manager auflisten, wird die TCO in einem berechneten Feld angezeigt:

Das Feld **TCO-Projekt** (Total Cost of Ownership) erscheint auf den Registerkarten **Kosten** und **ROI**. Diese Zahl entspricht der Summe der dem Projekt zugeordneten Aufwandszeilen mit dem Status **Ausgegeben** oder **Ausgegeben und bewilligt**.

 **Anmerkung:**

Das in diesem Feld berechnete Ergebnis umfasst ggf. eine Konvertierung der definierten Ausgangswährung in die Referenzwährung 1. Den Änderungen dieses Ergebnisses werden nach einer erzwungenen manuellen Aktualisierung angezeigt.

Das HP Connect-It-Integrationszenario enthält eine Zuordnungstabelle für die PPM-Währungsamen und Asset Manager-Währungs-codes. Die aus HP Project and Portfolio Management importierten Kosten werden entsprechend korrekt dargestellt oder konvertiert.

Beispiel:

British Pound	GBP
---------------	-----

Diese Angaben sind in der Datei

<HP Connect-It-Installationsordner>\scenario\ppm\mpt\ppmam.mpt
enthalten.

(Die Datei mit der Zuordnungstabelle enthält außerdem die Zuordnung der HP Project and Portfolio Management-Regionen und Währungen, die in der Vorgängerversion des Szenarios enthalten waren, um die Abwärtskompatibilität zu gewährleisten.)

Detaillierte Projektkosten aus Asset Manager anzeigen

Asset Manager enthält sämtliche IT-Kosten, einschließlich der Projektkosten. Dementsprechend können Sie in Asset Manager nach sämtlichen Kosten für jedes Projekt suchen. (In dem nachstehenden Beispiel enthält der Name der aus PPM abgeleiteten Kosten die Bezeichnung 'Arbeitskosten'). Folglich zeigt Asset Manager in einem Projekt die TCO, einschließlich der Kosten für IT-Ausrüstung, Verträge sowie der Löhne und Gehälter.

Übersicht über die Projekte in Asset Manager

Sie können HP Project and Portfolio Management über Asset Manager starten, um gezielt Informationen über Löhne und Gehälter anzuzeigen. Klicken Sie

dazu auf der Registerkarte **Allgemein** auf **Details in Project and Portfolio Management anzeigen**.

Project: Partner Management System □ Green

Project Settings Configure Participants Delete Project

Project Status: Detailed Project Definition Phase: Project
 Project Manager: Nicole Smith
 Project Plan Period: January 2008 to June 2008 Project Region: US

Status: Nov 3, 2008
□ Green

Schedule	Issues	Cost
□	□	■

Project Summary Project Details References

Work Plan

Name	January 2008	February 2008	March 2008	April 2008
Partner Man...	[Timeline bar]			
I. Requirem...	[Timeline bar]			
II. Solutio...	[Timeline bar]			
III. Protot...	[Timeline bar]			
IV. Purchas...	[Timeline bar]			

Milestone Summary

Milestone	Sched Finish	Actual Finish	Owners
Requirements Sign-Off	Jan 16, 2008		
Design Approval	Jan 29, 2008		
Prototype Sign-Off	Jan 29, 2008		
Purchases - Capitalized	Jan 7, 2008		
Purchases - Expensed	Jan 7, 2008		

Issues

Req#Description	Priority	Status	Assigned To
38271:More filters to report	High	New	
38278:Acceptance criteria undefined	High	New	
38261:Change in support hours	Normal	New	
38249:Report layout needs change	Normal	New	
38245:Inventory balance is wrong	Normal	New	

Risks

Req#Description	Status	Probability	Impact Level	Assigned To
30122:training schedule	New	Unlikely (0-40%)	High	
30126:Missing Key Inputs on Requirements from remote sales offices	New	Unlikely (0-40%)	Low	
30048:Glitches in building move during testing	New	Unlikely (0-40%)	Low	
30085:Patch release incompatibility with desktop publishing SV	New	Unlikely (0-40%)	Low	

Kostentypen für den Import (geplant, tatsächlich)

- ◆ Beim Import werden nur tatsächliche Kosten berücksichtigt. In dem nachfolgend gezeigten Beispiel für ein Projektbudget werden die im Feld **Plan** (planned) erscheinenden Kosten nicht importiert.

This Budget is for **Asset - Corporate Help Desk**; actuals are **entered manually**. This Budget occurs in **Region - US**; Cost are entered in **United States Dollar**. This Budget has capitalized costs.

Start Period: January 2007 **Finish Period:** December 2008 [Change Periods](#)

Asset Budget Summary

Planned Budget		Actual Budget	
Total Planned Capital	\$240,000	Total Actual Capital	\$52,000
Total Planned Operating	\$1,152,000	Total Actual Operating	\$86,000
Total Planned Budget:	\$1,392,000	Total Actual Budget:	\$138,000

Asset Budget Breakdown

Budget Status: Approved [Rework Plan](#)

Show:
[Plan Only](#) | Plan and Actuals

View Lines In:
Months | [Quarters](#)

Breakdown from January 2007 to December 2008 (Numbers in Table in 000s)											
	Q1 2007						Q2 2007				
	Jan 07		Feb 07		Mar 07		Apr 07		May 07		Jun
Capital	Plan	Act	Plan	Act	Plan	Act	Plan	Act	Plan	Act	Plan
Training Non-Labor	10	20	10	20	10	5	10	4	10	3	10
Capital Total	\$10	\$20	\$10	\$20	\$10	\$5	\$10	\$4	\$10	\$3	\$10
Operating	Plan	Act	Plan	Act	Plan	Act	Plan	Act	Plan	Act	Plan
Employee Labor	48	24	48	36	48	12	48	14	48	36	48
Operating Total	\$48	\$24	\$48	\$36	\$48	\$12	\$48	\$14	\$48	\$0	\$48
Month Total	\$58	\$44	\$58	\$56	\$58	\$17	\$58	\$18	\$58	\$3	\$58
Quarter Total	Plan: \$174 Actual: \$117										

ppmam.scn-Szenario anpassen

Wenn Sie den HP Connect-It-Szenarieneditor verwenden, um im ppmam.scn-Szenario Änderungen vorzunehmen, sollten Sie die Szenariendatei .xml prüfen und sicherstellen, dass das Attribut **<ATTRIBUTE Name="mDebit" Type="Double"/>** in den folgenden Abschnitten vor dem Attribut **<ATTRIBUTE Name="DebitCur" Type="String"/>** erscheint:

```
<PifFormat Version="3.0" FormatId="Project - used to add expense lines ">
<STRUCTURE Name="amProject"> <COLLECTION Name="ExpenseLines"> <STRUCTURE Name="CostCategory"> <ATTRIBUTE Name="Name" Type="String"/> <ATTRIBUTE Name="seExpenseType" Type="Short"/> </STRUCTURE> <ATTRIBUTE Name="Title" Type="String"/> <ATTRIBUTE Name="dBilling" Type="Date"/> <ATTRIBUTE Name="mDebit" Type="Double"/> <ATTRIBUTE Name="DebitCur" Type="String"/> <ATTRIBUTE Name="seStatus" Type="Short"/> <ATTRIBUTE Name="sePurpose" Type="Short"/> <ATTRIBUTE Name="tsAccrualPeriod" Type="Long"/> </COLLECTION> <ATTRIBUTE Name="Title" Type="String"/> </STRUCTURE> </PifFormat>
```

Wenn dies nicht der Fall ist, werden die Kosten zwar mit dem richtigen Betrag importiert, dabei allerdings der Standardwährung zugeordnet (die Standardwährung ist dem Login zugeordnet, das zur Übertragung der Daten aus HP Project and Portfolio Management verwendet wird, sofern eine entsprechende Definition vorliegt. Anderenfalls gilt die für die Datenbank definierte Standardwährung).

10 Anpassungselemente

Bei den Anpassungselementen handelt es sich um Datensätze der Datenbank, über die ein oder mehrere Felder in anderen Datensätzen angepasst werden können.

Einführung

Anpassungselemente und Zielelemente

Mit einem Anpassungselement wird ein Feld eines oder mehrerer Zielelemente angepasst. Im Folgenden sind mögliche Anpassungs- und Zielelemente aufgeführt:

- Ausrüstungselemente
- Interventionen
- Verträge
- Schulungen
- Kabel

Bei den Zielelementen handelt es sich grundsätzlich um Elemente, die eine Verknüpfung mit einem Anpassungselement aufweisen.

Beispiel: Der Datensatz eines Bildschirms (**Anpassungselement**) in der Ausrüstung aktualisiert die Anzahl der Bildschirme des Rechners (**Zielelement**), mit dem er verknüpft ist.

Die Anpassungstypen des Felds sind in den Modellen der Anpassungselemente definiert. Dabei sind drei verschiedene Typen zu unterscheiden:

- **Hinzufügen**
Beispiel: Bei der Erstellung einer Speichereinheit von 256 MB RAM in der Ausrüstung wird der Wert **256** im Feld **Speicher** des Rechners hinzugefügt, in dem die Speichereinheit installiert wird.
- **Subtraktion**
Beispiel: Bei der Erstellung einer Intervention über 10 Stunden an einem Vermögen wird der Wert **10** von dem im Feld **Dauer** erscheinenden Wert abgezogen.
- **Ersetzen**
Beispiel: Bei der Erstellung eines Vertrags, der ein Vermögen abdeckt, wird der Vertrag gelöscht, der dieses Vermögen zuvor abgedeckt hat.

Betroffene Tabellen bei der Anpassung

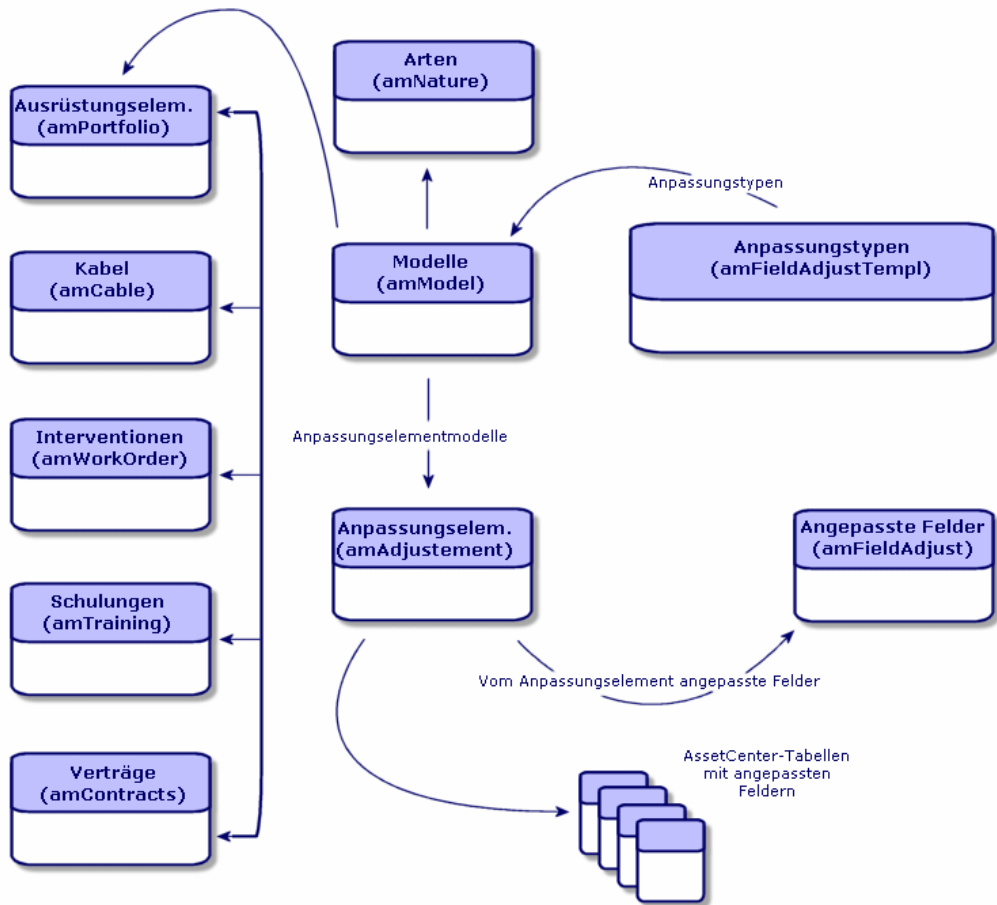
Im Folgenden sind die wichtigsten Tabellen aufgeführt, die bei der Anpassung verwendet werden:

- **Tabelle der Arten (amNature)**
Diese Tabelle ermöglicht die Definition der Modellart des Anpassungselements.
- **Tabelle der Modelle (amModel)**
Diese Tabelle ermöglicht die Erstellung der Modelle für Anpassungselemente. Für jedes dieser Modelle sind die Anpassungstypen für die Felder festgelegt.
- **Tabelle der Anpassungstypen (amFieldAdjustTempl)**
Jeder Anpassungstyp enthält folgende Informationen:
 - **Die Tabelle der Anpassungselemente: Ausrüstungselemente, Interventionen, Verträge, Schulungen, Kabel**
 - **Die Verknüpfung des Anpassungselements mit dem Zielelement zum Auslösen der Anpassung**
Beispiel: Die Verknüpfung des Anpassungselements mit einem übergeordneten Element (Verknüpfung eines Druckers mit dem Computer).
 - **Das zu modifizierende Feld des Zielelements**
Bei dem Feld kann es sich um einen Datensatz des Zielelements oder ein Feld handeln, das direkt oder indirekt mit dem Datensatz des Zielelements verknüpft ist.
 - **Ein Skript, das auf den Wert verweist, der zur Anpassung des Felds verwendet werden soll.**
- **Die Tabelle der angepassten Felder (amFieldAdjust)**

Im Datensatz jedes angepassten Felds sind folgende Informationen aufgeführt:

- Anpassungsdatum
- Wert vor der Anpassung
- Wert nach der Anpassung
- Die Reihe der Verknüpfungen, die einen Zugriff über die Tabelle des Zieldatensatzes ermöglichen
- Die Tabelle der Anpassungselemente (amAdjustment)
In dieser Tabelle sind alle, in der Datenbank erstellten Anpassungselemente zusammengefasst.
- Die Tabellen der Ausrüstungselemente, Kabel, Interventionen, Schulungen und Verträge.
Diese Tabelle enthält die Datensätze der Elemente, die sich als Anpassungselemente verwenden lassen.
- Alle Asset Manager-Tabellen
Diese Tabellen enthalten die Anpassungszielelemente. Über die direkten bzw. indirekten Verknüpfungen kann der Datensatz eines

Anpassungselements sämtliche Felder in allen Asset Manager-Tabellen anpassen.



Anpassungselemente verwenden

Beim Anpassen eines Felds mithilfe eines Anpassungselements sind folgende Etappen zu unterscheiden:

- 1 Modelle für Anpassungselemente erstellen [Seite 263]
- 2 Anpassungstyp definieren [Seite 263]

- 3 Anpassungselement erstellen [Seite 264]
- 4 Verknüpfungen erstellen, die die Anpassung von Feldern auslösen [Seite 264]

Modelle für Anpassungselemente erstellen

- ▶ Modelle für Ausrüstungselemente erstellen [Seite 30]



Anmerkung:

Mit Ausnahme der Modelle, deren Art keine Erstellung nach sich zieht, handelt es sich bei allen Modellen um Anpassungsmodelle. Vergewissern Sie sich, dass das Feld **Erstellt** der Modellart nicht den Wert **Keine** aufweist.

Anpassungstyp definieren

Damit ein Anpassungselement ein Feld anpassen kann, müssen Sie in dem entsprechenden Modell einen Anpassungstyp für das Feld definieren. Um einen Anpassungstyp zu definieren, gehen Sie wie folgt vor:

- 1 Rufen Sie die Modelle auf (Verknüpfung **Ausrüstungsverwaltung/ Vermögenkonfigurationen/ Modelle** im Navigator).
- 2 Wählen Sie das Modell des Anpassungselements.
- 3 Wählen Sie die Registerkarte **Anpassungstypen**.
- 4 Klicken Sie auf **+** (Windows-Client) bzw. **Hinzufügen** (Webclient).
- 5 Geben Sie im Feld **Anzupassendes Feld** Folgendes ein:
 - Die Verknüpfung zum Zielelement, mit der die Anpassung des Felds ausgelöst wird.
 - Den kompletten Pfad (Verknüpfung oder Verknüpfungsreihe) zum anzupassenden Feld.

Beispiel: Für ein Anpassungselement der Ausrüstung würden Sie im Feld **Ziel** folgenden Wert eingeben:

```
Parent.Computer.LMemorySizeMb
```

Parent verweist auf die Verknüpfung, die die Anpassung auslöst. In unserem Beispiel handelt es sich um die Verknüpfung des Anpassungselements mit einem übergeordneten Datensatz in der Tabelle der Ausrüstungselemente: dem Zielelement.

Computer.LMemorySizeMb gibt den Pfad zum Feld **LMemorySizeMb** an: dem anzupassenden Feld.

- 6 Wählen Sie im Feld **Operation** einen der folgenden Anpassungstypen: Ersetzen, Addition bzw. Subtraktion.

- 7 Geben Sie im Feld **Quelle** ein Skript ein, mit dem der Anpassungswert zurückgegeben werden kann.

Beispiel: Bei einer Addition besagt dieses Skript, dass der Wert im Feld **fv_memory_module** des Modells des Anpassungselements in dem anzupassenden Feld hinzugefügt wurde.

```
RetVal = [Model.fv_Speichereinheit]
```

- 8 Bestätigen Sie die Erstellung des Anpassungstyps mit einem Klick auf **Hinzufügen**.

Anpassungselement erstellen

- ▶ [Vermögensgegenstände erstellen](#) [Seite 34]

In diesem Abschnitt wird erläutert, wie ein Ausrüstungselement für einen Vermögensgegenstand erstellt wird.

Weitere Informationen zum Erstellen von anderen Anpassungselementen als Ausrüstungselemente finden Sie in den jeweiligen Handbüchern (Beispiel: das Handbuch **Vertragsverwaltung** für die Erstellung eines Anpassungsvertrags).

Verknüpfungen erstellen, die die Anpassung von Feldern auslösen

Zum Anpassen eines Felds müssen Sie die Verknüpfung erstellen, die im Anpassungstyp für das Feld angegeben ist.

Wenn die auslösende Verknüpfung für ein Anpassungselement der Verknüpfung **Teil von (SQL-Name: Parent)** entspricht, gilt Folgendes:

- 1 Wählen Sie das Anpassungselement in der Tabelle der Ausrüstungselemente.
- 2 Zeigen Sie die Registerkarte **Allgemein** an.
- 3 Geben Sie die Verknüpfung **Teil von** ein, oder erstellen Sie sie.
- 4 Vergewissern Sie sich, ob das Feld des Zielelements ordnungsgemäß angepasst wurde.

Felder anpassen (Beispiel)

In den folgenden Abschnitten wird die Anpassung des Felds **Speicher** beschrieben. Dieses Feld befindet sich in dem Datensatz eines Rechners, der ein Anpassungselement verwendet, das einer Speichereinheit von 256 MB RAM entspricht.

Die 256 MB zusätzlicher Speicher werden zu dem Wert im Feld **Speicher (IMemorySizeMb)** des Computers hinzugefügt, sobald die Verknüpfung

zwischen diesem Computer und dem Speichermodul in der Tabelle mit den Ausrüstungselementen erstellt wurde.


Einzelheiten des Beispiels	
Anpassungselement	Datensatz Speichereinheit_256 der Tabelle der Ausrüstungselemente
Zielelement	Datensatz Angepasster_Computer der Tabelle der Ausrüstungselemente
Anzupassendes Feld	Das Feld Speicher (SQL-Name: IMemorySizeMb) des Datensatzes Angepasster_Computer .
Anpassungstyp	Hinzufügen des Werts der Speichereinheit zum Speicher des Rechners
Die Anpassung auslösende Verknüpfung	Die Verknüpfung Teil von (SQL-Name: Parent) zwischen der RAM-Speichereinheit und dem Computer

1 - Erstellen des Zielelements

- 1 Zeigen Sie die Arten an (Verknüpfung **Ausrüstungsverwaltung/ Vermögenskongfigurationen/ Arten** im Navigator).
- 2 Klicken Sie auf **Neu**.
- 3 Geben Sie im Feld **Name (SQL-Name: Name)** den Wert **Computer** ein.
- 4 Wählen Sie im Feld **Ebenfalls erstellen (seOverflowTbl)** den Wert **IT-Ausrüstung** (amComputer).
Erstellung von Arten: ► [Arten für Computer erstellen](#) [Seite 63].
- 5 Klicken Sie auf **Erstellen** (Windows-Client) bzw. **Speichern** (Webclient), um die Erstellung zu bestätigen.
- 6 Rufen Sie die Modelle auf (Verknüpfung **Ausrüstungsverwaltung/ Vermögenskongfigurationen/ Modelle** im Navigator).
- 7 Klicken Sie auf **Neu**.
- 8 Geben Sie im Feld **Name (SQL-Name: Name)** den Wert **Angepasster_Computer** ein.
- 9 Wählen Sie für die Verknüpfung **Art (SQL-Name: Nature)** den Wert **Computer**.
Erstellung von Modellen: ► [Computermodelle erstellen](#) [Seite 64].
- 10 Klicken Sie auf **Erstellen** (Windows-Client) bzw. **Speichern** (Webclient), um die Erstellung zu bestätigen.

- 11 Zeigen Sie die Ausrüstungselemente an (Verknüpfung **Vermögenslebenszyklus/ Infrastrukturverwaltung/ Ausrüstungselemente** im Navigator).
- 12 Klicken Sie auf **Neu**.
- 13 Wählen Sie für die Verknüpfung **Modell (Model)** den Wert **Angepasster_Computer**.
- 14 Klicken Sie auf **Erstellen** (Windows-Client) bzw. **Speichern** (Webclient), um die Erstellung zu bestätigen.
Überlaufstabellen: ► [Überlaufstabellen](#) [Seite 18].
Erstellung von Computern: ► [Computer manuell erstellen](#) [Seite 65].
Die Erstellung eines auf dem Modell eines Computers basierenden Ausrüstungselements geht mit der Erstellung eines Datensatzes in der Tabelle der Rechner einher.
- 15 Wählen Sie auf der Registerkarte **Computer** die Unterregisterkarte **Hardware**.
- 16 Geben Sie im Feld **Speicher (IMemorySizeMb)** den Wert **256** ein.
- 17 Klicken Sie auf **Ändern** (Windows-Client) bzw. **Speichern** (Webclient).

2 - Hinzufügen des Merkmals Speichereinheit zur Tabelle der Modelle

- 1 Zeigen Sie die Merkmale an (Verknüpfung **Verwaltung/ Merkmale** im Navigator).
- 2 Klicken Sie auf **Neu**.
- 3 Geben Sie im Feld **Bezeichnung (SQL-Name: TextLabel)** den Wert **Speichereinheit** ein.
- 4 Wählen Sie die Registerkarte **Eingabe**.
- 5 Wählen Sie im Feld **Eingabeart (SQL-Name: seDataType)** den Wert **Numerisch**.
- 6 Klicken Sie auf **Erstellen** (Windows-Client) bzw. **Speichern** (Webclient), um die Erstellung zu bestätigen.
- 7 Zeigen Sie die Registerkarte **Parameter** an.
- 8 Klicken Sie auf  (Windows-Client) bzw. **Hinzufügen** (Webclient).
- 9 Wählen Sie im Feld **Tabelle (SQL-Name: TableName)** den Wert **Modelle**.
- 10 Wählen Sie die Registerkarte **Einstellungen**.
- 11 Wählen Sie für das Feld **Verfügbar (SQL-Name: seAvailable)** den Wert **Ja**.
- 12 Klicken Sie auf **Hinzufügen**.

 **Anmerkung:**


Wenn Sie den Windows-Client verwenden, warten Sie, bis die Liste der Merkmale erscheint, und klicken Sie auf **Ändern**.

3 - Erstellen eines Anpassungselements

- 1 Zeigen Sie die Arten an (Verknüpfung **Ausrüstungsverwaltung/ Vermögenskonfigurationen/ Arten** im Navigator).
- 2 Klicken Sie auf **Neu**.
- 3 Geben Sie im Feld **Name** den Wert **Anpassung** ein.
- 4 Vergewissern Sie sich, dass im Feld **Erstellt (SQL-Name: seBasis)** der Wert **Ausrüstungselemente** ausgewählt wurde.
Erstellung von Arten: [Art für das Modell eines Ausrüstungselements erstellen](#) [Seite 28].
- 5 Klicken Sie auf **Erstellen** (Windows-Client) bzw. **Speichern** (Webclient), um die Erstellung zu bestätigen.
- 6 Rufen Sie die Modelle auf (Verknüpfung **Ausrüstungsverwaltung/ Vermögenskonfigurationen/ Modelle** im Navigator).
- 7 Klicken Sie auf **Neu**.
- 8 Geben Sie im Feld **Name (SQL-Name: Name)** den Wert **Speichereinheit_256** ein.
- 9 Wählen Sie für die Verknüpfung **Art (SQL-Name: Nature)** den Wert **Anpassung**.
- 10 Wählen Sie die Registerkarte **Merkmale**.


 **Anmerkung:**

Wenn Sie den Windows-Client verwenden, fügen Sie auf dieser Registerkarte das Merkmal **memory_module** hinzu:

- 1 Klicken Sie auf .
 - 2 Wählen Sie das Merkmal **Speichereinheit (SQL-Name: fv_Speichereinheit)** in dem daraufhin erscheinenden Fenster.
 - 3 Klicken Sie auf **OK**.
-
- 11 Weisen Sie **memory_module** den Wert **256** zu.
 - 12 Klicken Sie auf **Erstellen** (Windows-Client) bzw. **Speichern** (Webclient), um die Erstellung zu bestätigen.


- 13 Zeigen Sie die Ausrüstungselemente an (Verknüpfung **Vermögenslebenszyklus/ Infrastrukturverwaltung/ Ausrüstungselemente** im Navigator).
- 14 Klicken Sie auf **Neu**.
- 15 Wählen Sie für die Verknüpfung **Modell (SQL-Name: Modell)** den Wert **Speichereinheit_256**.
- 16 Klicken Sie auf **Erstellen** (Windows-Client) bzw. **Speichern** (Webclient), um die Erstellung zu bestätigen.

4 - Erstellen eines Anpassungstyps für das Modell des Anpassungselements

- 1 Rufen Sie die Modelle auf (Verknüpfung **Ausrüstungsverwaltung/ Vermögenskonfigurationen/ Modelle** im Navigator).
- 2 Wählen Sie das zuvor erstellte Modell **Speichereinheit_256**.
- 3 Wählen Sie die Registerkarte **Anpassungstypen**.
- 4 Klicken Sie auf  (Windows-Client) bzw. **Hinzufügen** (Webclient).
- 5 Geben Sie im Feld **Anzupassendes Feld (TargetField)** den Wert **Parent.Computer.IMemorySizeMb** ein.



Anmerkung:

Wenn Sie den Windows-Client verwenden, können Sie auch die Schaltfläche  verwenden, um diese Verknüpfung zum Feld **Speicher (IMemorySizeMb)** der Tabelle der Computer zu suchen.

- 6 Geben Sie in der Skript-Bearbeitungszone des Felds **Quelle (SQL-Name: memScript)** den Wert **RetVal=[Modell.fv_Speichereinheit]** ein.
- 7 Wählen Sie im Feld **Operation (seOperation)** den Wert **Addition**.
- 8 Klicken Sie auf **Hinzufügen**.



Anmerkung:

Klicken Sie bei Verwendung eines Windows-Clients auf **Ändern**.

5 - Auslösen der Anpassung


- 1 Zeigen Sie die Ausrüstungselemente an (Verknüpfung **Vermögenslebenszyklus/ Infrastrukturverwaltung/ Ausrüstungselemente** im Navigator).
- 2 Wählen Sie den Datensatz **Speichereinheit_256**.

- 3 Zeigen Sie die Registerkarte **Allgemein** an.
- 4 Wählen Sie den Datensatz **Angepasster_Computer** für die Verknüpfung **Teil von**.
- 5 Klicken Sie auf **Ändern** (Windows-Client) bzw. **Speichern** (Webclient).

6 - Prüfen der Anpassung

- 1 Zeigen Sie die Computer an (Verknüpfung **Ausrüstungsverwaltung/ Vermögenskonfigurationen/ IT-Ausrüstungen/ IT-Ausrüstungen** im Navigator).
- 2 Wählen Sie den Datensatz **Angepasster_Computer**.
- 3 Wählen Sie die Registerkarte **Hardware**.
- 4 Vergewissern Sie sich, dass im Feld **Speicher (SQL-Name: IMemorySizeMb)** der Wert **512** (256 + 256) erscheint.

7 - Vollständige Informationen zum angepassten Feld

- 1 Zeigen Sie die Computer an (Verknüpfung **Ausrüstungsverwaltung/ Vermögenskonfigurationen/ IT-Ausrüstungen/ IT-Ausrüstungen** im Navigator).
- 2 Wählen Sie den Datensatz **Angepasster_Computer**.
- 3 Wählen Sie die Registerkarte **Angepasste Felder**.
- 4 Wählen Sie den Datensatz, der dem Feld **Speicher (SQL-Name: IMemorySizeMb)** entspricht.
- 5 Klicken Sie auf  (Windows-Client) oder auf den Datensatz (Webclient), um alle Informationen über das angepasste Feld abzurufen.

11 Glossar

Im folgenden Abschnitt finden Sie ein Glossar mit den Fachausdrücken der Ausrüstungsverwaltung.

 Anmerkung:

Die Einträge sind nicht alphabetisch geordnet.

Ausrüstungselemente

Art

Der Typ eines Elements, das über ein Modell erstellt wird, wird über den zugehörigen Datensatz in der Tabelle der Arten bestimmt. Bei der Erstellung eines Modells müssen Sie deshalb die Art festlegen. Die gewählte Art liegt dann dem Modell zugrunde.

Für die Modelle folgender Elemente stehen Arten zur Auswahl:

- Ausrüstungselemente
- Interventionen
- Verträge
- Schulungen
- Kabel

Bei der Erstellung einer Art werden bestimmte Parameter definiert, die sich auf die Modelle auswirken, denen die jeweilige Art zugrunde liegt. Beispiel: Die Wahl des Werts **Frei** für das Feld **Verwaltungsbeschränkung** (SQL-Name: seMgtConstraint) in der Tabelle der Arten ermöglicht das Erstellen von Modellen für Ausrüstungselemente, die nicht in der Tabelle der Vermögen und Lose gespeichert sind.

Modell

Ein Datensatz in der Tabelle der Modelle ermöglicht die Erstellung von Datensätzen in folgenden Tabellen:

- Ausrüstungselemente
Die Erstellung eines Ausrüstungselements kann in Verbindung mit der Erstellung eines Datensatzes in den folgenden Überlauftabellen erfolgen:
 - Tabelle der Vermögen
 - Tabelle der Computer
 - Tabelle der Telefone
 - Tabelle der Softwareinstallationen
- Interventionen
- Verträge
- Schulungen
- Kabel

Bei der Erstellung eines dieser Elemente müssen Sie das Modell angeben, auf das Sie Bezug nehmen. Die für das Modell eingegebenen Daten werden automatisch in die Datensätze der Elemente übernommen. Beispiele: Der Prozessortyp eines Rechners, die angerechnete Umsatzsteuer, die Vertragsdauer usw.

Über den Aufbau der Tabelle der Modelle lässt sich die Ausrüstung hierarchisch strukturieren. Wir empfehlen Ihnen, allgemeine Modelle zu erstellen, in denen Untermodelle mit einer zunehmenden Spezifizierung enthalten sind. Beispiel: Drucker/ Laserdrucker/ Laserjet 8000DN.

Ausrüstungselement

Ein Datensatz der Tabelle der Ausrüstungselemente basiert auf einem Modell, dessen Merkmale er übernimmt. Je nach dem Wert eines Ausrüstungselements wird in der Art des Modells, auf das sich das Element bezieht, eine Verwaltungsbeschränkung gewählt. Diese Beschränkung ermöglicht das Erstellen eines jeden Elements als Vermögensgegenstand, Los oder nicht protokolliertes Los. Unter Berücksichtigung der in der Art des Modells eines Ausrüstungselements angegebenen Überlauftabelle werden gleichzeitig ein

Datensatz der Tabelle der Ausrüstungselemente und ein Datensatz in einer der folgenden Tabellen erstellt:

- Tabelle der Vermögen
- Tabelle der Computer
- Tabelle der Telefone
- Tabelle der Softwareinstallationen

Vermögen

Ein Datensatz der Tabelle der Vermögen und Lose entspricht einem Ausrüstungselement von hohem Wert, sodass eine individuelle Protokollierung erforderlich ist. In Asset Manager entspricht jeder Vermögensgegenstand zwei verknüpften Datensätzen: nämlich einem Datensatz in der Tabelle der Ausrüstungselemente und einem zweiten Datensatz in der Überlauftabelle der Vermögensgegenstände. Wenn die Erstellung eines Ausrüstungselements die gleichzeitige Erstellung eines Datensatzes in der Tabelle der Vermögen und Lose zur Folge haben soll, müssen Sie die korrekte Verwaltungsbeschränkung auswählen: In der Art des Modells dieses Ausrüstungselements müssen Sie für das Feld **Verwaltungsbeschränkung** (SQL-Name: seMgtConstraint) den Wert **Eindeutiger int. Code** eingeben.

Auch wenn es sich bei sämtlichen Vermögensgegenständen um Ausrüstungselemente handelt, sind nicht unbedingt alle Ausrüstungselemente auch Vermögensgegenstände.

Überlauftabellen

Eine Überlauftabelle ist eine Tabelle, in der Datensätze im Anschluss an ihre Erstellung in einer anderen Tabelle erstellt werden.

In Asset Manager kann eine Überlauftabelle zum Zeitpunkt der Erstellung der Art eines Modells für ein Ausrüstungselement definiert werden. Der Datensatz in der Tabelle der Ausrüstungselemente kann gleichzeitig mit dem Datensatz in einer der folgenden Überlauftabellen erstellt werden:

- Tabelle der Vermögen
- Tabelle der Computer
- Tabelle der Telefone
- Tabelle der Softwareinstallationen

Los

Ein Los besteht aus mehreren identischen Elementen. Die Menge wird entweder mithilfe einer Zahlenangabe (ein Los mit hundert Stühlen) oder mittels einer

Maßeinheit (ein Los mit einer Tonne Sand) dargestellt. Bei der Erstellung eines Loses werden zwei miteinander verknüpfte Datensätze erstellt: und zwar ein Datensatz in der Tabelle der Ausrüstungselemente und ein weiterer Datensatz in der Tabelle der Vermögen und Lose. In der Ausrüstung kann ein Los geteilt werden, um beispielsweise der Verteilung der Elemente auf zwei verschiedene Standorte Rechnung zu tragen. Jede Abteilung erstellt einen zweiten Datensatz und die Menge des geteilten Loses wird um die Anzahl der Elemente verringert, die auf den neuen Datensatz übertragen werden. Beispiel: Zehn Stühle des Loses mit den hundert Stühlen werden in eine andere Abteilung gebracht. Die Menge in diesem Los wird daraufhin auf neunzig reduziert, während der zweite Datensatz zehn Stühle enthält.

Nicht protokolliertes Los

Ein nicht protokolliertes Los ist ein Los, für das in der Tabelle der Vermögen und Lose kein Datensatz vorliegt. Um ein nicht protokolliertes Los zu erstellen, muss die Art dieses Loses die Verwaltungsbeschränkung Frei aufweisen. Nicht protokollierte Lose sollten Elementen von geringem Wert vorbehalten bleiben: Material und Verbrauchsgüter. Für die nicht protokollierten Lose liegen keine Protokollinformationen in der Vermögenstabelle vor. Um ein nicht protokolliertes Los in ein protokolliertes Los umzuwandeln, müssen Sie eine entsprechende Verknüpfung in der Tabelle der Vermögen und Lose erstellen. Verwenden Sie dazu die Schaltfläche **Etikettieren** in der Tabelle der Ausrüstungselemente.

Verbrauchsgut

Verbrauchsgüter sind Elemente der Ausrüstung. Die Auswahl der Option **Verbrauchsgut** in der Art eines Modells besagt, dass es sich bei den Ausrüstungselementen, die auf diesem Modell basieren, um Verbrauchsgüter handelt.

Verwaltungsbeschränkung

Die für ein Ausrüstungselemente geltende Verwaltungsbeschränkung wird über seine Art festgelegt. Sie zieht die Verwendung eines internen Codes nach sich. Ein Ausrüstungselement mit einem internen Code wird automatisch in der Tabelle der Ausrüstungselemente und der Tabelle der Vermögen und Lose gespeichert. Ein Ausrüstungselement ohne internem Code wird nur in der Tabelle der Ausrüstungselemente gespeichert.

Sie haben die Wahl zwischen drei Verwaltungsbeschränkungen:

- Eindeutiger int. Code

Diese Verwaltungsbeschränkung ist Vermögensgegenständen der Ausrüstung vorbehalten, die einen eindeutigen internen Code aufweisen sollen.

- Interner Code

Diese Verwaltungsbeschränkung ist protokollierten Losen vorbehalten. Bei der Erstellung wird dem Los ein interner Code zugeordnet. Alle aus diesem Los hervorgehenden untergeordneten Lose weisen denselben Code auf. (Sie entsprechen alle demselben Datensatz der Tabelle der Vermögen und Lose.)

- Frei

Diese Verwaltungsbeschränkung ist nicht protokollierten Losen vorbehalten. Bei der Erstellung wird dem Los kein interner Code zugeordnet. Dem Ausrüstungselement entspricht kein Datensatz in der Tabelle der Vermögen und Lose. Die Verwaltungsbeschränkung weist den Wert Frei auf, da Sie einem nicht protokollierten Los jederzeit einen internen Code zuordnen können, um es in ein protokolliertes Los umzuwandeln.

Verwaltungstypen

In Asset Manager haben Sie die Wahl zwischen drei Arten der Verwaltung von Ausrüstungselementen:

- Verwaltung einzelner Elemente

Diese Art der Verwaltung eignet sich für Vermögensgegenstände. Jeder Vermögensgegenstand wird dabei einzeln verwaltet.

- Verwaltung mehrerer Elemente

Diese Verwaltung ist für Lose geeignet. Die Elemente des Loses werden nicht einzeln, sondern zusammengefasst in der Tabelle der Vermögen und Lose verwaltet. Beispiel: Der Preis für den Erwerb eines Loses wird nicht pro Loselement, sondern für alle Elemente des Loses angegeben.

- Verwaltung unterschiedlicher Elemente

Diese Verwaltung ist für nicht protokollierte Lose gedacht. Die Elemente des Loses sind nur in der Tabelle der Ausrüstungselemente gespeichert. Sie haben jedoch jederzeit die Möglichkeit, einem nicht protokollierten Los einen internen Code zuzuordnen, um eine Verwaltung mehrerer oder einzelner Elemente durchzuführen. Sie können sogar ein nicht protokolliertes Los in einen separaten Vermögensgegenstand umwandeln, beispielsweise wenn das Los nur ein einziges Element aufweist.

Protokoll

Jeder Datensatz der Tabelle der Vermögen und Lose kann auf drei verschiedene Weisen protokolliert werden:

- Technische Protokollierung

Beispiel: Materielle Merkmale eines Computers

- Finanzielle Protokollierung
Beispiel: Abschreibungsart eines Vermögensgegenstands
- Vertragliche Protokollierung
Beispiel: Einem Server zugeordneter Wartungsvertrag

Lager

Ein Lager enthält die Elemente der Ausrüstung, die auf eine Zuordnung warten. Asset Manager ermöglicht das Zuordnen von Lagerregeln, über die automatisch eine Erstellung von Beschaffungsanforderungen zum Auffüllen des Lagers ausgelöst werden.

Zuordnung

Mit der Zuordnung eines Ausrüstungselements wird der jeweilige Status des Elements in der Ausrüstung definiert. Im Folgenden sind die verschiedenen, in Asset Manager verfügbaren Status aufgeführt: **In Betrieb, Lagerhaltig, Abgang (oder verbraucht), Ausstehende Lieferung, Rückgabe (Wartung), Rückgabe an den Lieferanten, Fehlt.**

Menge

Die Menge gibt Auskunft über den Umfang der Lose mit den verwalteten Ausrüstungselementen. Für die Mengenangaben können entweder eine Maßeinheit (ein Los mit einer Tonne Zement) oder eine Anzahl von Elementen (ein Los mit hundert Stühlen) angegeben werden. Anhand von Losmodellen können Sie unterschiedliche, anhand der Menge differenzierte Lose erstellen.

Projekte

Projekt

Ein Projekt bezieht sich auf Ausrüstungselemente und/oder Mitarbeiter des Unternehmens. (Beispiel: Aufgliederung einer Abteilung in mehrere Teams). Mit Asset Manager können Sie alle Projekte eines Unternehmens bis ins kleinste Detail verfolgen. Dabei kann jedes Projekt auf Verträge oder Interventionen zurückgreifen.

Helpdesk

Helpdesk-Unterlage

Mit einer Helpdesk-Unterlage können Sie ein Problem beschreiben und dessen Lösung verfolgen.

Sie erstellen eine Unterlage über die Navigationsverknüpfung

Vermögenslebenszyklus/ Helpdesk/ Helpdesk-Unterlagen oder den Anrufannahmeassistenten (**Vermögenslebenszyklus/ Helpdesk/ Benutzeraktion/ Anrufannahme**), sodass Sie die Unterlage schnell erstellen können.

Wenn Sie eine Helpdesk-Unterlage mit dem Anrufannahmeassistenten erstellen, haben Sie zwei Möglichkeiten:

- Das Problem wird während des Anrufs gelöst: Eine Helpdesk-Unterlage wird mit dem Status **Abgeschlossen** erstellt. Sie dient nur für die Aufzeichnung des Anrufs.
- Für das Problem ist eine zurückgestellte Lösung erforderlich: Eine Helpdesk-Unterlage wird erstellt, um das Problem zu verfolgen und dessen Lösung zu verwalten. Die Unterlage wird einer Helpdesk-Gruppe und/oder einem Unterlagenbearbeiter zugeordnet, der die Helpdesk-Unterlage in der Liste der ihm zugeordneten Unterlagen findet.

Intervention

Eine Intervention ist ein Vorgang, der einen bestimmten Vermögensgegenstand betrifft und zur Lösung eines Problems dient: Reparatur, Benutzerunterstützung, Installation, Umzug usw.

Die Interventionen sind hierarchisch beschrieben (in Form einer Baumstruktur mit Interventionen und untergeordneten Aufgaben). Sie können einer Intervention beliebig viele untergeordnete Aufgaben zuordnen. Bei Bedarf können sie auf einer Vorlage basieren, die im Feld **Modell** (SQL-Name: Model) definiert ist. Diese Vorlage legt eine allgemeine Intervention bzw. ein Standardverfahren für eine Intervention fest. Die in der Intervention definierten Informationen werden im Interventionsdetail verwendet.

Support-Mitteilung

Eine Support-Mitteilung ist eine Mitteilung über aktuelle Informationen, die Sie einer Gruppe von Personen für einen bestimmten Zeitraum zur Verfügung stellen möchten.

Als allgemeine Regel gilt, dass Support-Mitteilungen nur Informationen mit kurzer Lebensdauer betreffen.

Ein Beispiel: "Der Server XXX wird am 10. Februar 2011 zwischen 11:00 und 12:00 Uhr heruntergefahren".

Wissensarchiv

Das Wissensarchiv ist ein Bestand an Dateien, die Probleme und deren Lösungen beschreiben.

Indem Sie Ihr Problem mit einem im Wissensarchiv bereits beschriebenen abgleichen, können Sie vorhandene Informationen für eine schnellere und einfachere Lösung der aktuellen Probleme nutzen. Sie erweitern das Wissensarchiv, wenn Sie neue Probleme und Lösungen finden. Auf diese Weise wächst das Informationsarchiv allmählich an.

Jede Wissensdatei kann einem Zugriffspunkt auf dem Lösungsbaum angefügt werden. Wenn Sie also einen Anruf annehmen, schlägt der Anrufannahmeassistent während der Navigation durch den Lösungsbaum passende Wissensdateien für den ausgewählten Knoten und die Nebenknoten im Lösungsbaum vor.

Beispiel für eine Wissensdatei:

- Beschreibung Bildschirm wurde eingeschaltet, er bleibt aber leer.
- Lösung: Schließen Sie das Kabel zwischen Bildschirm und CPU an.

Lösungsbaum

Mit einem Lösungsbaum können Sie eine Situation Schritt für Schritt analysieren, um die am besten geeignete Lösung für das Problem zu finden.

Der Baum besteht aus Fragen, möglichen Antworten und entsprechenden Lösungen.

Problemarten, die Sie bei der Anrufannahme bestimmen, passen zu Zugriffspunkten auf dem Lösungsbaum. Diese Zugriffspunkte führen Sie zu einem umfangreichen Speicher mit Informationen, die sich auf ein Problem beziehen. Wenn Sie also einen Anruf annehmen, ist es möglich, dass dieses System Sie tatsächlich aktiv dabei unterstützen kann, Schritt für Schritt die Lösung des Problems zu finden.



Anmerkung:

Lösungsbäume verfügen jeweils über ein eindeutiges Strichcodeetikett. Der Standardwert für dieses Etikett wird über ein Skript definiert, das auf einen Asset Manager-Zähler zurückgreift. Passen Sie dieses Skript Ihren Bedürfnissen entsprechend an.

Helpdesk-Gruppe

Helpdesk-Gruppen werden über eine Liste verwaltet, die Sie über die Navigationsverknüpfung **Organisationsverwaltung/ Technische Leitung/ Personengruppen** abrufen können.

Anmerkung:

Im Kontext des Helpdesks werden Personengruppen als "Helpdesk-Gruppe" bezeichnet.

Helpdesk-Gruppen bestehen aus Helpdesk-Technikern, die ähnliche Probleme für eine bestimmte Gruppe von Standorten lösen können und die an bestimmte Verträge gebunden sind.

Helpdesk-Gruppen spiegeln Ihre interne Organisation wider: Die Definition einer Gruppe hängt davon ab, wer welche Art von Problemen und an welchen Standorten löst und welche Verträge dabei berücksichtigt werden.

Helpdesk-Gruppen sind hierarchisch organisiert. Daher kann jede Helpdesk-Gruppe eine übergeordnete Gruppe, die im Feld **Untergruppe von** (SQL-Name: Parent) definiert ist, und eine untergeordnete Gruppe aufweisen. Beim Erstellen einer Untergruppe werden die Kompetenzen, Standorte und Verträge, die mit der übergeordneten Gruppe verknüpft sind, automatisch für die Untergruppe übernommen.

WARNUNG:

Wenn Sie nach der Erstellung von Untergruppen der übergeordneten Gruppe einen Standort (oder eine Kompetenz oder einen Vertrag) hinzufügen, wird dieser Standort (oder die Kompetenz oder der Vertrag) nicht automatisch für die Untergruppen übernommen.

Die Option **Zuordnung möglich** (SQL-Name: bAssignable) bestimmt, ob Sie dieser Gruppe eine Helpdesk-Unterlage zuordnen können. Auf diese Weise können Sie zwischen operativen Gruppen unterscheiden, die Unterlagen bearbeiten oder die sie nur klassifizieren.

Beispiel

Die Gruppe "Los Angeles" weist zwei Untergruppen auf, die den zwei Call-Centern entsprechen. In unserem Szenario ist die Gruppe "Los Angeles" lediglich die Struktur dieser Gruppen. Die Unterlagen werden von den Untergruppen bearbeitet.

Problemart

Eine Problemart ist Teil der Beschreibung einer Helpdesk-Unterlage.

Die für das Helpdesk-Team relevanten Problemarten werden in einer hierarchischen Tabelle definiert, die über das Menüelement **Vermögenslebenszyklus/ Helpdesk/ Problemarten** angezeigt werden kann.

Beispiel der Hierarchie von Problemarten:

- ◆ Druckerproblem
 - Laserdrucker
 - Tintenstrahldrucker

Problemarten werden Helpdesk-Gruppen zugeordnet, die die Kompetenzen zur Lösung von derartigen Problemen haben. Sobald also die Problemart für einen Anrufer ausgewählt wurde, kann Asset Manager automatisch die am besten geeignete Helpdesk-Gruppe vorschlagen.

Problemarten sind auch bei der Organisation von Unterlagen und der Erstellung von Statistiken nützlich.

 **Anmerkung:**

Wie auch Vermögensgegenstände weisen Problemarten ein eindeutiges Strichcodeetikett auf. Der Standardwert für dieses Etikett wird über ein Skript definiert, das auf einen Asset Manager-Zähler zurückgreift. Passen Sie dieses Skript Ihren Bedürfnissen entsprechend an.

Dringlichkeit

Jeder Helpdesk-Unterlage ist eine Dringlichkeit zugewiesen. So können Sie die Priorität bestimmen, mit der Unterlagen bearbeitet werden sollen.

Automatismen sind für die Zuweisung von Dringlichkeiten verfügbar. Dabei werden folgende Punkte berücksichtigt:

- Problemart
- Anrufer
- Betroffener Vermögensgegenstand
- Standort des Vermögensgegenstands

Arbeitstagekalender

Ein Arbeitstagekalender beschreibt die Arbeits- und Urlaubszeiten für ein bestimmtes Team des technischen Supports. Mit Kalendern können Fälligkeiten berechnet werden, die bei der Bearbeitung von Helpdesk-Unterlagen eingehalten werden müssen, indem die Arbeitszeiten für das Support-Team berücksichtigt werden. Über das Menüelement **Extras/ Kalender** können Sie beliebig viele Kalender erstellen.

Bearbeitungsplan

Mit einem Bearbeitungsplan können Sie festlegen, wie eine Unterlage bearbeitet werden soll:

- Arbeitstagekalender, die bei der Berechnung von Fälligkeiten berücksichtigt werden sollen.
- Innerhalb bestimmter Fristen auszulösende Aktionen, wenn die Unterlage noch einen bestimmten **Status** aufweist. Es ist beispielsweise sinnvoll, wenn eine automatische Nachricht an einen Gruppenleiter gesendet werden kann, falls eine Unterlagen einen Tag nach ihrer Erstellung noch nicht zugeordnet wurde.
- Auszulösende Aktionen, wenn sich der Status einer Unterlage ändert.
- Auszulösende Aktionen, wenn sich die Zuordnung des Vermögens ändert.

Bearbeitungspläne spiegeln daher die internen Prozeduren Ihrer Organisation wider. Um den Bearbeitungsplan zu bestimmen, der einer Unterlage automatisch zugeordnet wird, berücksichtigt Asset Manager die Dringlichkeit der Unterlage und den Standort des Problems.

Anrufannahmeassistent

Der Anrufannahmeassistent ist eine Asset Manager-Funktion, die der Person hilft, die Anrufe annimmt. (Der Begriff "Anruf" ist in diesem Zusammenhang ein sehr weit gefasster Begriff: Telefonanruf, Besuch eines Benutzers, Fax usw.)

Sie erhalten eine vereinfachte und gesteuerte Ansicht einer vorhandenen Unterlage oder einer Unterlage, die erstellt wird.

Der Assistent ist darauf ausgelegt, die Aufzeichnung von Helpdesk-Unterlagen möglichst umfassend zu erleichtern.

Aufgaben bei der Anrufannahme:

- 1 Identifizierung des Anrufers.
- 2 Wenn der Anruf eine bereits erstellte Unterlage betrifft: Erweiterung der Unterlage um die neuen Informationen oder Abschluss der Unterlage.
- 3 Wenn der Anruf ein neues, noch nicht protokolliertes Problem betrifft:
 - 1 Eingabe der relevanten Informationen.
 - 2 Erstellung einer Unterlage (offen oder abgeschlossen).

Helpdesk-Administrator

Der Helpdesk-Administrator ist ein Asset Manager-Benutzer, dem der Administrator das Recht zur Helpdesk-Verwaltung erteilt hat.

So weisen Sie ein Benutzerprofil zu:

- 1 Öffnen Sie das Detail der Person (Verknüpfung **Organisationsverwaltung/ Organisation/ Abteilungen und Personen** im Navigator, Registerkarte **Profil**).
- 2 Markieren Sie das Kontrollkästchen **Administrative Rechte** (bHDAAdmin).
- 3 Füllen Sie die Verknüpfung **Profil**, indem Sie das geeignete Profil auswählen.

Der Helpdesk-Administrator (gemeinsam mit dem Asset Manager-Administrator) ist die einzige Person, die die Unterlagen aller Gruppen und aller Unterlagenbearbeiter in der "Übersicht" anzeigen kann.

Gruppenleiter

Der Gruppenleiter wird aus der Tabelle der Abteilungen und Personen ausgewählt.

Der Gruppenleiter (gemeinsam mit dem Helpdesk-Administrator und dem Asset Manager-Administrator) ist die einzige Person, die die Unterlagen aller Unterlagenbearbeiter der Helpdesk-Gruppen in seinem Verantwortungsbereich in der "Übersicht" anzeigen kann. Der Gruppenleiter kann zudem die Lösung aller Problemarten fortsetzen.

Unterlagenbearbeiter

Ein Unterlagenbearbeiter ist ein Asset Manager-Benutzer, der zum Mitglied einer Helpdesk-Gruppe gewählt wurde (auf der Registerkarte **Zusammensetzung** im Detail der Helpdesk-Gruppe).

In der "Übersicht" des Helpdesks kann der Techniker Folgendes sehen:

- Unterlagen, die ihm zugeordnet wurden. Er ist "verantwortlich" für diese Unterlagen.
- Unterlagen, die seiner Gruppe, aber noch keinem Unterlagenbearbeiter zugeordnet wurden.

Index

- Änderungen
 - Anzeigen in der HP Service Manager-Datenbank, 73 , 73
- Übergänge (Siehe Bearbeitungspläne)
- Überlauf - Tabellen, 18
- Übersicht, 194
 - Pro Gruppe verfolgen, 195
 - Pro Techniker verfolgen, 196
 - Übersicht, 194
 - Zu bearbeitende Unterlagen, 197
- A**
- Abschreibungen, 47
- Administratoren, 114
 - Definition, 281
- Akteure, 113
- Allgemeine Funktionsweise
 - Akteure, 113
 - Implementierung, 116
 - Konzepte, 115
 - Typische Aufgaben, 113
 - Übersicht, 112
- Allgemeiner Überblick über den Helpdesk
- AmDefGroup (API), 148
- Anpassungen, 259-269
 - Anpassungselemente, 259
 - Beispiel, 264
 - Anpassungselemente
 - Anpassungstypen, 263
 - Arbeiten mit, 262
 - Erstellung, 264
 - Modelle, 263
 - Verknüpfungen zum Auslösen der Feldanpassung, 264
 - Zielelemente, 259
 - Anr. aus (Schaltfläche), 163
 - Anr. ein (Schaltfläche), 163
 - Anrufannahme
 - Tastenkombinationen, 145
 - Anrufe annehmen, 126-146
 - (Siehe auch Lösungsbäume)
 - Assistent - Aktivierung, 127
 - Auffrischen, 146
 - Beenden, 141
 - Benutzerprofile, 145
 - Definition, 281
 - Eingabebildschirme, 127
 - Anrufer, 140
 - Automatisch ausgefüllte Felder, 139
 - Bearbeitungsplan, 140

- Benutzeroberfläche, 128
 - Beschreibung, 136
 - Dringlichkeit, 140
 - Hilfebereich, 129
 - Informationen eingeben, 129
 - Kontakt, 140
 - Lösungsbaum, 136
 - Plan, 140
 - Statusleiste, 128
 - Typ, 134
 - Unterlage, 132
 - Unterlagenbearbeiter, 139
 - Vermögen, 131
 - Rechte, 145
 - Schritte, 126
 - Tastenkombinationen für Problemarten, 154
 - Unterlagen - ausgefüllte Felder, 141
 - Anrufer, 129
 - Anrufe annehmen, 140
 - Anruf speichern (Schaltfläche), 144
 - Anwendungsbeispiele, 116-124
 - Problem wird während des ursprünglichen Anrufs gelöst., 116
 - Problem wurde bereits gespeichert, 119
 - Spätere Lösung, 121
 - Anwendungsserver hinzufügen (Schaltfläche), 71
 - Arten, 23 , 17
 - Ausrüstungselemente, 27
 - Beispiele, 28
 - Computer, 63
 - Definition, 271
 - Erstellung, 28 , 24
 - Mobile Geräte, 85
 - Verhalten, 25
 - Asset Manager Application Designer
 - Geschäftsdaten - Import
 - Neue Datenbank, 99 , 69
 - Vorhandene Datenbank, 99 , 69
 - Asset Manager Automated Process Manager
 - Bearbeitungspläne, 177
 - Lager, 57
 - Assistenten
 - (Siehe auch Anrufe annehmen)
 - Aufn. (Schaltfläche), 163
 - Ausrüstung - Geschäftsdaten, 73
 - Ausrüstungselemente, 27-62 , 17
 - (Siehe auch Arten)
 - (Siehe auch Lager)
 - (Siehe auch Lose)
 - (Siehe auch Modelle)
 - (Siehe auch Nicht protokollierte Lose)
 - (Siehe auch Vermögensverwaltung)
 - An eine Drittfirma übergeben, 55
 - Bewegungen, 50
 - Definition, 272
 - Ende des Lebenszyklus, 54
 - Fehlen, 55
 - Kontextbildung, 50 , 22
 - Protokoll, 22
 - Reservierung, 51
 - Rückgabe an Lieferanten, 54
 - Überlaufstabellen, 18
 - Verwaltung, 15
 - Typen, 15
 - Verwaltung einzelner Elemente, 16
 - Verwaltung mehrerer Elemente, 16
 - Verwaltung unterschiedlicher Elemente, 16
 - Werte, 15
 - Automatismen, 112
- B**
- Baum (Schaltfläche), 192
 - Bearbeiten (Schaltfläche), 144
 - Bearbeitungspläne, 176-185
 - Anrufe annehmen, 140 , 140 , 136 , 136
 - Arbeiten mit, 177
 - Asset Manager Automated Process Manager, 177
 - Auszulösende Aktionen
 - Auslösung, 184 , 184
 - Status - Änderungen, 183
 - Zuordnungen - Änderungen, 184
 - Automatische Zuordnung zu einer Unterlage, 175
 - Definition, 281
 - Erstellung, 180

- Fälligkeiten, 181
 - Berechnen, 182
 - Kalender, 182
 - Umrechnungen von Fristen in Stunden, 183
- Lösung - Fristen, 180
- Strichcodes, 177
- Übersicht, 177
- Unterlagen - Zuordnung, 185
- Warnungen, 181
- Zuordnung, 178
- Beziehungen, 200
- Business Services, 201
 - Client-Ressource-Beziehungen , 202
 - Darstellen eines Business Service in Asset Manager , 203
 - Nichtverfügbarkeit von Ressourcen, 207
 - Assistenten zur Auswirkungsanalyse, 212
 - Auswirkung, 210
 - Beispiele, 211
 - Erstellung, 209
 - TCO eines Business Services, 213

C

- Codes für Problemarten, 155
- Computer, 63
 - Arten, 63
 - Erstellung
 - Automatisch, 66
 - HP Discovery and Dependency Mapping Inventory, 67
 - Manuell, 65
 - Modelle, 64
 - Überlaufstabellen, 20

D

- Datenbank
 - Geschäftsdaten - Import
 - Neue Datenbank, 99 , 69
 - Vorhandene Datenbank, 99 , 69
 - Vorbereitung, 98 , 73 , 69
- Datenmodelle, 18

- Detail in Enterprise Discovery anzeigen (Verknüpfung), 72
- Diensteanbieter
 - Client-Ressource-Beziehung, 88
 - Erstellung, 88
 - Modelle, 88
- Dienstreisen, 276
- Dringlichkeit, 173-176
 - Anrufe annehmen, 140
 - Automatische Zuordnung zu einer Unterlage, 174
 - Definition, 280
 - Empfehlungen, 175
 - Erstellung, 175
 - Modelle, 175
 - Problemarten, 154
 - Übersicht, 174
 - Zuordnung, 174

E

- edac.scn (Szenario), 67
- edac-mobiledevices.scn (Szenario), 91
- Einführung (Siehe Allgemeiner Überblick über den Helpdesk)
- Einheiten, 31
 - Darstellung, 32
 - Erstellung, 31

F

- Financiers, 113
- Fragen, 191
 - Anrufe annehmen, 137

G

- Gesamten Bearbeitungsplan sperren (Option), 160
- Geschäftsdaten, 99 , 99 , 69 , 69
- Gruppenleiter, 113
 - Definition, 282
 - Deklaration, 150

H

- Helpdesk (Siehe Allgemeiner Überblick über den Helpdesk)

- Helpdesk-Benutzer ohne Katalogzugriff, 113
 - Helpdesk-Gruppen, 146-152 , 113
 - Beispiele, 149
 - Definition, 279
 - Erstellung, 148
 - Kompetenzen - Hinzufügen, 147 , 147
 - Problemarten, 155 , 150
 - Spezialgebiete, 151
 - Standorte, 151 , 150
 - Standorte - Hinzufügen, 147 , 147
 - Struktur, 147
 - Übersicht, 148
 - Untergruppen, 147
 - Verantwortl., 150
 - Verträge, 152 , 151 , 150
 - Verträge - Hinzufügen, 147 , 147
 - Zusammensetzung, 150
 - Helpdesk-Unterlagen, 156-173
 - (Siehe auch Lösungsbäume)
 - (Siehe auch Lösungsbaumknoten)
 - Abschließen , 170
 - Modell, 171
 - Abschluss
 - Blatt, 173
 - Aktivitäten, 164
 - Anrufe annehmen, 132
 - Assignee, 158
 - Bearbeitungspläne, 178
 - Codes für Problemarten, 153
 - Definition, 277
 - Dringlichkeit, 158
 - Erwartete Lösung, 159
 - Gruppe, 157
 - Historie, 164
 - Zeitplan, 165
 - Interventionen, 160
 - Notizen, 161
 - Plan, 159
 - Rückstellung, 165
 - Aktion am Ende eines Rückstellungszeitraums, 167
 - Änderung, 168
 - Auswirkungen, 167
 - Bis, 169
 - Mehrere Rückstellungen, 170
 - Modell, 165
 - Warnungen - Sperren, 167
 - Schaltflächen, 162
 - Status, 156
 - Verfolgen - Konsole, 199
 - Verknüpfte Unterlagen, 161
 - Zuordnung, 157
 - HP Connect-It, 90 , 66
 - HP Discovery and Dependency Mapping Inventory
 - Computer von Asset Manager aus anzeigen, 72 , 68
 - HP Service Manager
 - Anzeigen von Vorfällen, Änderungen und Problemen, 73
- I**
- Implementierung, 116
 - Installationen
 - Überlauftabellen, 20
 - Interv. (Schaltfläche), 163
 - Interventionen, 241 , 160
 - Automatismen, 244
 - Protokoll, 245
 - Status, 244
 - Typen, 242
 - Verwaltung, 245
 - Zyklus, 243
 - Interventionsblätter, 277
 - IT-Ausrüstung
 - (Siehe auch Computer)
 - (Siehe auch IT-Konfigurationen)
 - (Siehe auch Mobile Geräte)
 - (Siehe auch Verbindungen)
 - (Siehe auch Virtuelle Umgebungen)
 - IT-Konfigurationen, 76
- K**
- Kalender, 280
 - Kontakte - Anrufe annehmen, 140
 - Kosten eines Vermögens, 47
- L**
- Lager, 57

- Bestellpunkte - Voraussetzung, 57
- Definition, 276
- Hinzufügen von Elementen, 60
- Kontrolle der Bestellpunkte - Häufigkeit, 59
- Nachbestellungsanforderungen, 59
- Regeln, 57
- Reservierungen von Vermögensgegenständen, 53
- Verfügbare Elemente, 59
- Vermögensgegenstände - Entnahme, 61
- Verwaltung, 59
- Los aufteilen (Assistent), 41
- Lose
 - Definition, 273
 - Division, 40
 - Einheiten, 31
 - Erstellung, 38
 - Verwaltung mehrerer Elemente, 16
- Loseinheiten, 31
- Lösen (Schaltfläche), 171 , 164
- Lösungen, 192
 - Anrufe annehmen, 138
- Lösungsbäume, 186-193
 - Anrufe annehmen, 136
 - Beispiel, 189
 - Definition, 278
 - Erstellung, 190
 - Fragen, 191
 - Lösungen, 192
 - Problemarten, 189 , 154
 - Probleme - Lösung, 190
 - Strichcodes, 187
 - Übersicht, 187
- Lösungsbaumknoten, 187
 - Knoten vom Typ "Frage", 188
 - Knoten vom Typ "Lösung", 188
 - Knoten vom Typ "Stamm", 188
 - Knoten vom Typ "Verzweigung", 189

M

- Mengen, 276
- Mitteilungen
 - Definition, 277

- Helpdesk-Gruppen, 150
- Mobile Geräte, 85
 - Anwendungsbeispiel, 93
 - Arten, 85
 - Client-Ressource-Beziehung
 - Erstellen - Anwendungsbeispiel, 96
 - Erstellung, 88
 - Zuordnung, 88
 - Erstellung , 93 , 87
 - Anwendungsbeispiel, 94
 - Automatisch, 90
 - HP Discovery and Dependency Mapping Inventory, 91
 - Manuell, 85
 - Import, 92 , 68
 - Installationen, 89
 - Modelle, 86
 - Telefoniebetreiber
 - Erstellung, 93
- Modelle, 25 , 17
 - Ausrüstungselemente, 29
 - Computer, 64
 - Definition, 272
 - Diensteanbieter, 88
 - Einheiten, 31
 - Erstellung, 30
 - Mobile Geräte, 86

N

- Nicht protokollierte Lose, 42
 - Definition, 274
 - Division, 44
 - Erstellung, 43
 - Umwandlung in protokollierte Lose, 44
 - Verwaltung unterschiedlicher Elemente, 16

O

- Operatoren, 113
- Optionen der Schnittstelle, 200

P

- Personengruppen (Siehe Helpdesk-Gruppen)
- Ports, 78

- Wechseln, 85
- Problemarten, 152-155
 - Anrufe annehmen, 134
 - Codes, 153
 - Definition, 279
 - Dringlichkeit, 154
 - Lösungsbäume, 189 , 154
 - Modelle, 155
 - Spezialgebiete, 155
 - Strichcodes, 280 , 153
 - Tastenkombinationen, 154
- Probleme
 - (Siehe auch Problemarten)
- Projekte
 - Definition, 276
 - Erstellen, 249
 - Synchronisieren mit HP Project and Portfolio Management, 250
- Protokoll, 275 , 194-199
 - (Siehe auch Statistiken - Tabelle)
 - (Siehe auch Übersicht)
 - Konsole mit Unterlagenstatistiken, 199
- Prüfen (Schaltfläche), 164

R

- Restwert (Feld), 48
- Rückst. (Schaltfläche), 163
- Rückstellung (Siehe Helpdesk-Unterlagen)

S

- Schließen (Schaltfläche), 171 , 163
- Schnittstelle - Optionen, 200
- Self-Service, 124
- Software
 - Überlaufstabellen, 20
- Speichern (Schaltfläche), 144
- Standorte - Helpdesk-Gruppen, 151
- Statistiken - Tabelle, 197
 - Aktualisierung, 199
 - Farben, 199
 - Filtern, 198
- Strichcodes
 - Bearbeitungspläne, 177
 - Lösungsbäume, 187

- Problemarten, 280 , 153
- Symbole, 200
- Symbolleiste, 200

T

- Tabellen
 - Haupttabellen, 17
 - Überlaufstabellen, 18
 - Definition, 273
- Telefone, 105-109
 - Erstellung, 107
 - Funktionen, 105
 - Hinzufügen, 107
 - Schlüssel, 107
 - Tabellen, 105
 - Überlaufstabellen, 20
 - Verwaltung, 106
- Typische Aufgaben, 114

U

- Ug. Unt. (Schaltfläche), 163
- Unterlage abschl. (Schaltfläche), 172 , 143
- Unterlagenbearbeiter
 - Anrufe annehmen, 139
 - Definition, 282
- URL-Adresse des Anwendungsservers bearbeiten... (Assistent), 73 , 70

V

- Verbindungen, 77
 - Computer, 80
 - Deklaration, 81
 - Erstellung, 78
 - Löschen, 84
 - Auswirkung, 84
 - Nummer, 83
 - Ports, 78
 - Verwaltung, 83
 - Voraussetzungen, 77
- Verbrauchsgüter, 43
 - Definition, 274
- Vermögen - Anrufe annehmen, 131
- Vermögensanlagen, 47
- Vermögensverwaltung, 33 , 17

(Siehe auch IT-Konfigurationen)

- Beschaffung, 45
- Beschaffungsverträge, 46
- Definition, 273
- Finanzielle Protokollierung, 45
- Kosten, 47
- Lager, 61
- Überlaufstabellen, 20
- Vermögensanlagen, 47
- Verträge, 55
- Verwaltung einzelner Elemente, 16

Verträge

- Beschaffung, 46
- Vermögensverwaltung, 55

Verträge - Helpdesk-Gruppen, 152 , 151

Vervollständigen (Schaltfläche), 144

Verwaltungsbeschränkungen, 274

Verwaltungstypen, 275

Virtuelle Rechner, 97

- Erstellung, 103
- Host, 103

Virtuelle Rechnerhosts, 97

Virtuelle Umgebungen, 97

Vorfälle

- Anzeigen in der HP Service Manager-Datenbank, 73

W

Wählen (Schaltfläche), 143

Warnungen

- (Siehe auch Bearbeitungspläne)
- Sperrungen, 167

Wissensarchiv, 185

- Definition, 278
- Klassifizieren, 186
- Nachschlagen, 185
- Verwaltung, 186

Wissensdateien (Siehe Wissensarchiv)

