

Peregrine

ServiceCenter

Einführung und Best Practices

Version 5.1

Copyright © 2002-2003 Peregrine Systems, Inc. oder seine Niederlassungen. Alle Rechte vorbehalten.

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

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

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

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

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

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

Diese Ausgabe gilt für Version 5.1 des lizenzierten Programms.

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



Inhalt

	Über dieses Handbuch	9
	Aufbau	9
	Begriffe	11
	Musterbildschirme und Beispiele	11
	Zugehörige Handbücher	12
	Kontaktaufnahme mit den Schulungsservices	12
Kapitel 1	Übersicht über ServiceCenter	13
	Unternehmensweites Service-Management	13
	Architektur.	14
	Laufzeitumgebung (Run-Time Environment, RTE)	15
	ServiceCenter-Clients	15
	Integration mit anderen Produkten	18
	Automatisierung	18
	Get-Answers	19
	ServiceCenter Mobile	19
	Die föderierte Datenbank von ServiceCenter	19
	Integration mit Produkten von Fremdanbietern	20
	ServiceCenter-Anwendungen	21
	Service und Incident Management.	21
	Basisursachen-Analyse (Root Cause Analysis, RCA)	24
	Change Management (CM).	26
	Request Management (RM)	28
	Inventory Management (ICM)	29
	Service Level Management (SLM)	30

	Scheduled Maintenance	31
	Beispieldaten	32
	Beispiel für einen ServiceCenter-Verfahrensablauf	33
	Standardmäßige Vorgehensweisen	34
	Übereinstimmung mit ITIL	34
	Verfahren und Best Practices	35
	Service Wisdom	36
	Sprachunterstützung	36
	Globales Service-Management	36
	Aktivierung	37
	Lokalisierte ServiceCenter-Versionen	37
Kapitel 2	Service und Incident Management	39
	Einführung.	40
	Service Management (SM)	40
	Incident Management (IM).	41
	Umfang	42
	Incident-Kategorien.	45
	Zuweisungsgruppen.	46
	Zuweisen der Benutzerpriorität zu Incidents	48
	Incidents eskalieren	49
	Service und Incident Management-Workflow	49
	Phase 1: Anfrage entgegennehmen.	49
	Phase 2: Anfrage protokollieren	54
	Phase 3: Erste Analyse	58
	Phase 4: Incidents diagnostizieren	61
	Phase 5: Offene Incidents lösen	63
	Phase 6: Mit Benutzer prüfen	66
Kapitel 3	Basisursachen-Analyse	69
	Einführung.	70
	Ziele der Basisursachen-Analyse	71
	Basisursachen-Analyse und Incident Management	71
	Funktionsweise der Basisursachen-Analyse	72
	Flussdiagramm der Basisursachen-Analyse	73

	Aktivitäten der Basisursachen-Analyse	74
	Proaktive Basisursachen-Analyse	74
	Problemsteuerung	74
	Fehlersteuerung	76
Kapitel 4	Change Management	77
	Einführung.	78
	Umfang	80
	Änderungsanforderungen	81
	Änderungsprioritäten	83
	Definitionen der Änderungskategorien	83
	Änderungsstatus	85
	Phasen- und Änderungs-Abschlusscodes	85
	Change Management-Rollen	86
	Change Management-Workflow.	87
	Phase 1: Aufzeichnen	87
	Phase 2: Bewerten.	89
	Phase 3: Planen.	91
	Phase 4: Erstellen	93
	Phase 5: Implementieren.	95
	Phase 6: Akzeptieren/Abschließen	97
Kapitel 5	Inventory Management	99
	Einführung.	100
	Umfang	101
	ICM-Workflow	101
	Phase 1: Planung	102
	Phase 2: Identifizierung und Datenerfassung	104
	Phase 3: Inventarwartung	106
	Phase 4: Berichterstellung	108
	Phase 5: Überprüfung und Audit	110

Kapitel 6	Service Level Management	113
	Einführung.	114
	Serviceberechtigung	116
	Benutzerauthentifizierung	116
	Kritische Benutzer und Geräte	116
	Definitionen der Standortkategorien.	117
	Servicestunden	117
	Mobile Benutzer und Benutzer zuhause	117
Kapitel 7	Systemeinrichtung und -verwaltung	119
	Systeminstallation.	120
	System- und Anwendungseinrichtung	120
	Festlegen von Zeitzone und Datumsformaten	121
	Benutzerzugriff.	122
	Druckroutinen und Druckereinrichtung	123
	Lightweight Directory Access Protocol (LDAP)	123
	Datensicherheit – Mandanten.	124
	Telephony	124
	Definieren von Dateigrößen-Limits	125
	Einstellen der Uhren	125
	ServiceCenter-Support-Dateien	125
	Laufende Verwaltung	128
	Aufrechterhalten des Serverbetriebs	129
	Suchen nach Datensätzen	129
	Überwachen von Systemstatus und Systemereignissen	130
	Erstellen von „wichtigen Neuigkeiten“	131
	Übertragen von Daten in und aus ServiceCenter	132
	Löschen und Archivieren von Daten	133
	Lastenausgleich.	133

Kapitel 8	ServiceCenter-Systemanpassung	135
	Was versteht man unter Systemanpassung?	136
	Systemanpassungs-Tools	138
	Festlegen von Standardwerten	138
	Makros, Skripts und gespeicherte Abfragen	141
	Hinzufügen oder Verändern von Formularen und Datensätzen	143
	Erstellen automatischer Meldungen und Veröffentlichen von Meldungen.	145
Kapitel 9	Weitere Informationen und Support	147
	ServiceCenter-Dokumentation	148
	Medienverfügbarkeit	149
	Druckbare Handbücher	149
	Online-Handbücher.	150
	Hilfetext.	150
	Peregrine-Schulungsservices	150
	Kontaktaufnahme mit dem Kundendienst	152
	Unternehmenszentrale.	152
	Europa, Naher Osten und Afrika	152
	Glossar.	153
	Terminologie der ServiceCenter-Benutzeroberfläche und -Dokumentation	153
Index		191

Über dieses Handbuch

Willkommen beim Handbuch ServiceCenter®-Handbuch *Einführung und Best Practices*. Dieses Handbuch ist dazu konzipiert, alle potentiellen und neuen Benutzer von ServiceCenter mit den Grundlagen seiner Funktionen, Architektur und Möglichkeiten vertraut zu machen. Außer einer allgemeinen Vertrautheit mit Service Management und Computergrundlagen werden keine Vorkenntnisse in Bezug auf ServiceCenter vorausgesetzt.

In dieser Einführung werden darüber hinaus zusätzliche Informationsquellen zu ServiceCenter und seinem standardmäßigen Workflow für Verfahren und Best Practices aufgelistet, die auf dem Industriestandard beruhen.

Aufbau

Dieses Handbuch ist in die folgenden Kapitel unterteilt:

- *Übersicht über ServiceCenter* auf Seite 13 – Hier wird beschrieben, wie ServiceCenter die verschiedenen Ebenen des Service Management in Unternehmen unterstützt. Das Kapitel enthält eine Übersicht über Architektur, standardmäßige Verfahren und Best Practices sowie die unterstützten Sprachen.
- *Service und Incident Management* auf Seite 39 – In diesem Kapitel erfahren Sie, wie Helpdesk-Mitarbeiter alle eingehenden Anfragen aufzeichnen und verfolgen, um den Servicebetrieb möglichst schnell wiederherzustellen.

- *Basisursachen-Analyse* auf Seite 69 – Das Hauptziel der Basisursachen-Analyse besteht darin, permanente Lösungen für Probleme zu suchen, die Incidents verursachen. Auf diese Weise können zukünftige Incidents vermieden werden.
- *Change Management* auf Seite 77 – Durch Change Management wird gewährleistet, dass standardisierte Methoden und Verfahren für eine effiziente und prompte Handhabung aller Änderungen in der Infrastruktur einer Organisation eingesetzt werden.
- *Inventory Management* auf Seite 99 – Mit Inventory Management können Unternehmen die Versionen der Konfigurationselemente (KE) ihrer IT-Infrastruktur effektiv ermitteln, steuern, verwalten und prüfen.
- *Service Level Management* auf Seite 113 – Service Level Management verfolgt die Leistungserbringung bei Servicevereinbarungen zwischen Kunden und Service-Anbietern.
- *Systemeinrichtung und -verwaltung* auf Seite 119 – Dieses Kapitel bietet eine Übersicht über die verschiedenen ServiceCenter-Dienstprogramme und -Dateien, die von der System- und Datenbankverwaltung für Einrichtung und Betrieb des Systems verwendet werden.
- *ServiceCenter-Systemanpassung* auf Seite 135 – Hier werden die verschiedenen ServiceCenter-Tools für die Systemanpassung vorgestellt.
- *Weitere Informationen und Support* auf Seite 147 – In diesem Kapitel werden die von Peregrine Systems angebotenen Dokumentationsmaterialien und Schulungskurse beschrieben. Weiterhin werden Kontaktinformationen für den Kundendienst aufgeführt.
- Im *Glossar* auf Seite 153 finden Sie eine Liste von Begriffen und Definitionen im Zusammenhang mit Anwendungen, Prozessen und Verfahren von ServiceCenter.

Begriffe

Die folgenden Begriffe werden in diesem Handbuch verwendet:

Service-Anfrage – Eine Anfrage beim Helpdesk, die nicht sofort bearbeitet werden konnte und für die ein Anfrage-Ticket ausgestellt wurde.

Incident – Ein spezifisches Problem, das möglicherweise eine Reihe damit zusammenhängender Incidents umfasst.

Bekannter Fehler – Ein Problem, dessen Basisursache diagnostiziert wurde und für das eine Lösung bzw. Umgehung ermittelt wurde.

Änderungsanforderung – Eine Anforderung zur Änderung einer beliebigen Komponente einer IT-Infrastruktur oder eines beliebigen Aspekts von IT-Diensten.

Basisursache – Die zugrunde liegende Ursache eines Problems eines oder mehrerer Incidents.

Musterbildschirme und Beispiele

Die Musterbildschirme und Beispiele in diesem Handbuch dienen lediglich zur Veranschaulichung und können sich von Ihren unterscheiden.

Zugehörige Handbücher

Die verfügbare ServiceCenter-Dokumentation umfasst Online- und Softcopy-Handbücher für Installation, System- und Anwendungseinrichtung und -verwaltung, Anwendungsbenutzer und Tailoring. Eine vollständige Liste finden Sie unter *Weitere Informationen und Support* auf Seite 147.

Für jede neue Version von ServiceCenter werden Versionshinweise veröffentlicht, die eine Übersicht über die neuen Funktionen enthalten und Informationen dazu bereitstellen, wie Sie weitere Details zu der Version finden können, einschließlich der Kompatibilitätsmatrix und bekannter Probleme.

Informationen zu den an Ihrem Standort eingesetzten Betriebssystemen, Datenbanken und Programmen von Fremdanbietern finden Sie in der Produktdokumentation des jeweiligen Anbieters.

Kontaktaufnahme mit den Schulungsservices

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

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

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

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

1

KAPITEL

Übersicht über ServiceCenter

ServiceCenter versetzt Unternehmen in die Lage, ihre Service- und Supportvorgänge zu verwalten. Es stellt die Tools und Workflows bereit, die zur Verwaltung von Unternehmens-Assets erforderlich sind. (Jedes Element der Infrastruktur eines Unternehmens kann als Asset verwaltet werden, dieser Begriff umfasst also sowohl Mitarbeiter, Wissen und Daten als auch Sachanlagevermögen.)

Dieses Kapitel umfasst die folgenden Themen:

- *Unternehmensweites Service-Management* auf Seite 13
- *Architektur* auf Seite 14
- *Integration mit anderen Produkten* auf Seite 18
- *ServiceCenter-Anwendungen* auf Seite 21
- *Service Wisdom* auf Seite 36
- *Sprachunterstützung* auf Seite 36

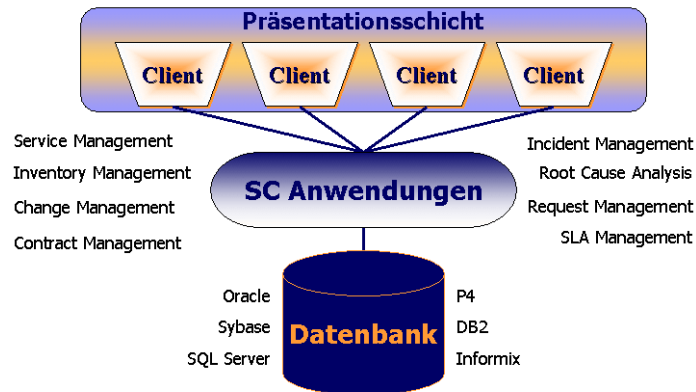
Unternehmensweites Service-Management

ServiceCenter ist die auf Industriestandards beruhende Lösung von Peregrine für das Service-Management in Unternehmen. Die integrierten Module sind für die sofortige Implementierung konzipiert; Best Practice-Verfahren helfen Unternehmen bei der Verwaltung ihrer Infrastruktur und sorgen für Wettbewerbsvorteile bei zentralen Geschäftsprozessen.

Architektur

ServiceCenter hat eine dreischichtige Client-/Server-Architektur:

- Präsentationsschicht – der Client, über den einem Benutzer Fenster mit Daten angezeigt werden. (In ServiceCenter werden diese angezeigten Fenster auch als „Formate“ oder „Formulare“ bezeichnet.)
- Anwendungsschicht – besteht aus den verschiedenen Anwendungsmodulen und der Laufzeitumgebung. Der Anwendungsserver führt den Workflow-Code aus.
- Datenbankschicht – entweder die standardmäßige Datenbank oder ein externes, relationales Datenbankmanagementsystem (RDBMS), dem ServiceCenter zugeordnet wurde. Der Workflow-Code der Anwendung und die Formatbeschreibungen werden in der Datenbank gespeichert.



In der ServiceCenter Initialisierungsdatei (`sc.ini`) werden Parameter festgelegt, um Sprache, Anzeigefarben der Formulare sowie das relationale Datenbankmanagement-System (RDBMS) zu wählen und den Berechtigungscode für den Systemzugriff einzugeben.

Im ServiceCenter-Handbuch *Technical Reference* (Technische Referenz) finden Sie eine Liste der verfügbaren `sc.ini`-Parameter.

Laufzeitumgebung (Run-Time Environment, RTE)

Die Laufzeitumgebung (Run-Time Environment, RTE) bildet die Grundlage der ServiceCenter-Architektur. Hierbei handelt es sich um den Satz von Programmen, die die Anwendungen interpretieren und Anwendungsanforderungen in die entsprechenden Aktionen für eine spezifische Plattform übersetzen. Die Laufzeitumgebung wird sowohl auf dem Server als auch auf allen Client-Workstations ausgeführt, die mit ServiceCenter verbunden sind. Funktionen der Laufzeitumgebung umfassen Folgendes:

- Verarbeitung von Anwendungscode
- Verwaltung der grafischen Benutzeroberfläche (Graphical User Interface oder GUI) am Frontend
- Handhabung der Datenbanktransaktionen
- Annahme von Client-Verbindungen
- Initiieren der Anwendungsverarbeitung

ServiceCenter-Clients

Der Anwendungsserver ruft ein Formular aus der Datenbank ab und gibt es als Block an die Client-Schicht weiter. Der Client interpretiert die Beschreibungen und erstellt das Formular, das auf dem Bildschirm des Benutzers angezeigt oder an eine Schnittstelle weitergegeben wird.

In ServiceCenter sind verschiedene Client-Typen verfügbar:

- Windows-Client.
- Java-Client.
- Text-Client, SC3270-Client.
- ServiceInfo-Client.
- CTI-Client (Client für Computertelefon-Integration).

Windows-Client

Der Windows-Client ist ein Client mit grafischer Benutzeroberfläche (GUI), der auf Microsoft Windows-Plattformen für die Kommunikation mit einem unter Windows, OS/390 oder Unix ausgeführten Server verfügbar ist.

Java-Client

Der ServiceCenter-Java-Client ist eine komplette und voll funktionsfähige Java-Schnittstelle zu den ServiceCenter-Anwendungen und basiert auf der von Sun Microsystems entwickelten Programmiersprache, die für andere Hersteller (einschließlich Microsoft) lizenziert ist.

Der Java-Client unterstützt dieselbe Funktionalität wie der Windows-Client. Darüber hinaus umfasst der Java-Client Folgendes:

- ServiceCenter Explorer, ein hierarchisch strukturiertes Navigationsfenster.
- Eine Favoriten-Leiste, wie man sie in Web-Browsern findet.
- Häufig verwendete Formulare.
- Die Möglichkeit, eine Sitzung auszusetzen oder mehrere Sitzungen zu führen.

Da der Client in Java implementiert ist, kann er überall dort ausgeführt werden, wo eine Java-Umgebung unterstützt wird. Darüber hinaus kann der Client für die Ausführung als Standalone-Anwendung konfiguriert werden oder auf einem Webserver laufen und von einem Web-Browser heruntergeladen und ausgeführt werden. Der Webserver-Standort und der Verweis auf den Webserver für den Java-Client werden entweder bei der Installation oder beim Konfigurieren der HTML-Dateien festgelegt, die den Java Client in einem Browser starten.

Der Java-Client weist unter anderem die folgenden weiteren Merkmale auf:

- Unterstützung des Input Method Editors (IME), einer Microsoft-Funktion, mit der das Inline-Editing von Sprachen mit vielen Zeichen (z. B. Japanisch) möglich ist.
- Verwendung von TCP/IP-Sockets für die Kommunikation mit einem standardmäßigen ServiceCenter-Server. Der Java-Client kann installiert und eingesetzt werden, ohne dass Änderungen an einer vorhandenen Serverumgebung vorgenommen werden müssen.
- Bereitstellen einer zusätzlichen Sicherheitsebene durch den Server-Hub, ein Java-Servlet, das als Proxy für den ServiceCenter-Server fungiert. Statt eine direkte Verbindung mit dem ServiceCenter-Dienst aufzubauen, identifiziert sich der Java-Client beim Server-Hub, der Daten zwischen Client und Server übermittelt.

Vorteile des Java-Clients

Die Verwendung des Java-Clients ist mit einer Reihe von Vorteilen verbunden:

- Keine Verwaltung auf Client-Seite. Der Java-Client lädt Upgrades automatisch herunter, sobald diese verfügbar sind.
- Alle ServiceCenter-Anwendungen stehen zur Verfügung, ohne dass Veränderungen oder individuelle Anpassungen notwendig sind. Die Bildschirme können so aussehen und verwendet werden wie Bildschirme auf Windows-Clients; Benutzer können jedoch auch das hierarchisch strukturierte Navigationsmenü verwenden. Die integrierte Druckerfunktionalität ist ein weiterer Vorteil. Außerdem unterstützt der Java-Client Datei- und OLE-Anhänge.
- Die wachsende Anzahl an Tools und Bibliotheken, die Java unterstützen, versprechen dies zu einer Implementierung zu machen, die Unterstützung für die neuesten GUIs bieten kann.
- Java bietet eine portable Laufzeitumgebung, die es Peregrine gestattet, mehrere Plattformen gleichzeitig zu unterstützen.

Weitere Informationen finden Sie im *Java Client Setup- und Konfigurationshandbuch* und im *ServiceCenter-Benutzerhandbuch*.

Übereinstimmung des Java-Clients mit Paragraph 508

Der Java-Client verfügt über besondere Merkmale zur Übereinstimmung mit Paragraph 508. Weitere Informationen hierzu finden Sie im Abschnitt **Zugangsspezifikationen** im *Java Client Setup- und Konfigurationshandbuch*.

CTI-Client (Client für Computertelefon-Integration)

ServiceCenter Telephony (SCT) bietet Optionen zur Computertelefon-Integration (CTI), damit Workstations für die Entgegennahme eingehender Anrufe eingerichtet werden können.

ServiceCenter Telephony verwendet die Add-on-Funktionen der Telephony Application Programming Interface (TAPI) von Microsoft als Schnittstelle für den 32-Bit-ServiceCenter-Windows-Client. Mit einem Mausklick auf eine Schaltfläche kann der Benutzer Anrufe beantworten, Anrufer in eine Warteschlange stellen, zu Anrufen in einer Warteschlange zurückkehren und Gespräche beenden.

Einzelheiten zur CTI finden Sie im *Handbuch für Systemverwalter*.

Text-Client, SC3270-Client

Der Text-Client führt keine Verarbeitung durch. Das Terminal dient lediglich als Anzeigegerät. Anders als der Windows-Client hat der Text-Client keine grafische Benutzeroberfläche.

Ein Text-Client kann über die SC3270-Schnittstelle auf ServiceCenter zugreifen, das auf einem Unix-System ausgeführt wird. Mit Hilfe des SC3270-Client können 3270-Terminals eine Verbindung zu ServiceCenter-Servern herstellen, die auf Nicht-MVS-Plattformen wie Windows und Unix ausgeführt werden.

Weitere Informationen finden Sie im *SC3270 Client Installation Guide* (SC3270 Client-Installationshandbuch).

Integration mit anderen Produkten

Durch Einsatz der Peregrine-Integrationspunkte wie SCAutomate, Connect-It und die föderierte Datenbank kann ServiceCenter in eine Reihe weiterer Produkte von Peregrine und von Fremdanbietern integriert werden, um die Verwaltung der gesamten Infrastruktur zu erweitern.

Automatisierung

ServiceCenter lässt sich mit der Automatisierungs-Suite von Peregrine integrieren, um Funktionalität für die Netzwerküberwachung bereitzustellen. Dabei werden Anwendungen aus ServiceCenter heraus gestartet, um Daten über Geräte oder Probleme zu erfassen.

- Mit Desktop Inventory und Network Discovery werden ServiceCenter-Gerätedatensätze automatisch mit Daten über die verschiedenen Geräte im Netzwerk gefüllt.
- Wenn im Netzwerk ein Problem festgestellt wird, sendet Network Discovery eine Meldung an ServiceCenter, damit automatisch ein Incident-Ticket geöffnet wird. Nachdem das Problem gelöst wurde, wird ServiceCenter benachrichtigt und das Incident-Ticket automatisch geschlossen.
- Desktop Administration kann spezifische Anwendungen von ServiceCenter aus starten, um Daten über ein bestimmtes Gerät oder Problem zu erfassen.

Get-Answers

Durch die Integration von Get-Answers in ServiceCenter wird es Helpdesk-Bearbeitern ermöglicht, auf Grundlage der in Anfragedatensätzen und Incident-Tickets vorhandenen Beschreibungen die Wissensdatenbank zu durchsuchen und neue Einträge vorzuschlagen.

ServiceCenter Mobile

ServiceCenter Mobile ermöglicht die Integration mit PDAs (Personal Digital Assistants) mit dem Betriebssystem Palm, Windows CE oder PocketPC. Damit können ServiceCenter-Benutzer:

- Einen ausgewählten Satz von Incident-Tickets auf ein Palm OS-Gerät herunterladen, um die Daten in einer mobilen Umgebung zu überprüfen.
- Ein Incident-Ticket über das Palm -Gerät aktualisieren oder schließen und die Daten dann wieder mit ServiceCenter synchronisieren.
- Neue Incident-Tickets auf dem Palm -Gerät erstellen, um dieses später an der ServiceCenter-Workstation in das Incident Management-Modul von ServiceCenter zu laden.

Die föderierte Datenbank von ServiceCenter

Die föderierte Datenbank ist eine logische Datenbank, in der Daten aus mehreren physischen Datenbanken in nur einem Datensatz kombiniert sind, der in ServiceCenter angezeigt und verwaltet werden kann.

Es besteht die Möglichkeit zum gemeinsamen Verwenden von Daten, ohne dass Daten repliziert werden („True Data Sharing“). Der ServiceCenter-Datensatz besteht zwar aus Daten aus mehreren physischen Quellen, jedes einzelne Feld ist jedoch nur an einem physischen Ort vorhanden.

Ein typischer Zweck der föderierten Datenbank von ServiceCenter ist der Zugriff auf Asset- und Standort-Daten aus AssetCenter von Peregrine, so dass keine doppelten Daten mehr in der jeweiligen Datenbank jedes Systems verwaltet werden müssen.

Integration mit Produkten von Fremdanbietern

Work Management

Work Management unterstützt umfassende Planungs-, Verfolgungs- und Berichterstellungsfunktionen für die Belegschaft. Es wurde für Unternehmen konzipiert, die ihre Produktivität steigern möchten, indem Ausfallzeiten vermindert, der Einsatz von Bearbeitern optimiert und die Helpdesk-Effizienz verbessert wird.

Beispiel: Eine Helpdesk-Abteilung hat acht Support-Techniker, die für das Beheben von Computer- und Hardware-Problemen für 1000 Benutzer zuständig sind. Jederzeit warten Hunderte von Benutzern gemeldete Probleme, Änderungen, Aufgaben und Anforderungen in der Warteschlange auf eine Lösung. Der Schlüssel zum Erfolg des Service liegt in einer optimalen Zuweisung dieser begrenzten Ressourcen.

Das automatische Planungsprogramm von Work Management ist dazu konzipiert, Incidents, Änderungen, Aufgaben und Anforderungen in der effizientesten Sequenz zuzuweisen. Dadurch können Manager:

- Zuweisungen unter Berücksichtigung der Berechtigungen der einzelnen Bearbeiter vornehmen.
- Verfolgen, wie lange Kontakte warten müssen.
- Die Gesamtausfallzeit im Unternehmen feststellen.

Weitere Einzelheiten finden Sie im Handbuch *ServiceCenter Work Management*.

ReportCenter

ReportCenter ist eine Windows-gestützte Anwendung für die Berichterstellung, mit der Benutzer in Echtzeit grafische Berichte aus ServiceCenter-Daten erstellen können.

ReportCenter verwendet die Crystal Reports-Engine. Benutzer können nicht nur die in ReportCenter verfügbaren Standardberichte verwenden, sondern auch neue Berichte erstellen.

Weitere Einzelheiten finden Sie im Handbuch *ServiceCenter ReportCenter*.

Erweiterbarkeit

Die Integrationspunkte der Peregrine-Produkte SCAutomate und Connect-It sorgen durch Schnittstellen zu anderen Produkten für die Erweiterbarkeit von ServiceCenter. Zu nennen sind in diesem Zusammenhang beispielsweise Anwendungen zur Planung der Unternehmensressourcen (ERP, Enterprise Resource Planning), Tools für die Netzwerksystemverwaltung sowie Systeme für Computertelefonie, Fax, E-Mail, Pager usw.

ServiceCenter-Anwendungen

Die ServiceCenter-Module ermöglichen einen standardmäßigen Workflow für Service Management. Diese Module bieten eine Komplettlösung, mit der sich Incidents von der Wiederherstellung des Service über Analysen bis hin zu Änderungen an der IT-Infrastruktur bearbeiten lassen.

Die integrierten Anwendungen von ServiceCenter sind für eine einfache Verwendung und die Verwaltung zusammenhängender Ereignisse im Verlauf des Service-Lebenszyklus eines Assets konzipiert. Zusätzliche Anwendungen optimieren die Produktivität und helfen bei der Reduzierung von Kosten.

Service und Incident Management

Service und Incident Management wird in der IT-Infrastruktur auch als Helpdesk-Vorgang bezeichnet. Wenn eine Anfrage beim Helpdesk eingeht, werden die Details der Anfrage im Modul Service Management aufgezeichnet und überwacht. Nach Analyse der Anfragedetails und wenn festgestellt wird, dass keine unmittelbare Lösung vorhanden ist, wird ein Incident-Ticket eröffnet. Incident-Tickets werden dann im Incident Management-Modul bearbeitet.

Service Management (SM)

Das Modul Service Management ist der Einstiegspunkt für das Service Management von Unternehmen. Es ermöglicht Helpdesk-Bearbeitern, alle eingehenden Anfragen aufzuzeichnen und zu verfolgen.

In Service Management können Sie mit einem Mausklick die bei einer Anfrage erfassten Informationen automatisch in andere ServiceCenter-Anwendungen übernehmen. Mit Service Management können Helpdesk-Bearbeiter folgende Aktivitäten durchführen:

- Neue Anfragen entgegennehmen (einschließlich E-Mails), Details aufzeichnen und einen Anfragebericht erstellen. Es können Erinnerungen für eine Nachbearbeitung zu einem bestimmten Zeitpunkt zusammen mit den erforderlichen Aktionen eingerichtet werden. Anfragen können außerdem automatisch aufgezeichnet werden.
- Vordefinierte Inboxes verwenden, um ihre anstehende Arbeit zu organisieren und zu überprüfen.
- Die Wissensdatenbank nach Antworten auf Fragen und nach zusätzlichen technischen Informationen durchsuchen.
- Listen mit Anfrageberichten, Incident-Tickets und Änderungsanforderungen überprüfen und durchsuchen.

Detaillierte Informationen über Service Management finden Sie im Abschnitt *Service und Incident Management* auf Seite 39, im *Benutzerhandbuch* und im Handbuch *Anwendungsverwaltung*.

Incident Management (IM)

Incident Management dient in erster Linie dem Zweck, den Servicebetrieb möglichst schnell wiederherzustellen und negative Auswirkungen auf den Geschäftsablauf auf ein Mindestmaß zu beschränken. Incident-Tickets werden geöffnet, wenn ein Problem nicht in der über Service Management geöffneten Anfrage gelöst werden kann.

Mit Hilfe von Incident Management können Helpdesk-Mitarbeiter Incidents melden und gemeldete Incidents verfolgen. Nachdem Probleme aufgezeichnet wurden, werden Support-Techniker zur Bearbeitung der betreffenden Incident-Tickets eingeteilt. Die Verfolgung und schnelle Lösung des Problems wird durch automatisierte Benachrichtigungs- und Eskalationsverfahren unterstützt, damit Infrastruktur-Benutzer so schnell wie möglich zu ihrer Arbeit zurückkehren können.

Durch das Erstellen und Auswerten von Berichten werden Trends aufgedeckt, so dass das Management proaktive Maßnahmen zur Verwaltung der Infrastruktur des Unternehmens ergreifen kann.

In Incident Management werden Incident-Tickets:

- Von Helpdesk-Mitarbeitern oder automatisch durch eine Schnittstelle mit anderen Systemen über die Ereignisdienste von ServiceCenter erstellt und geöffnet. Die auf dem Incident-Ticket erforderlichen Daten hängen von der ihm zugewiesenen Problemkategorie ab.
- Automatisch an die Inbox eines ServiceCenter-Mitarbeiters (z. B. eines Technikers) in der entsprechenden Zuweisungsgruppe gesendet. Mit Hilfe von Abfragen können Mitarbeiter nach bestimmten Tickets oder einem bestimmten Status suchen sowie alle verbundenen Anfrageberichte anzeigen. Die Wissensdatenbank kann nach damit zusammenhängenden Informationen durchsucht werden.
- Von Mitarbeitern und Managern verfolgt, aktualisiert und gelöst. ServiceCenter kann automatische Benachrichtigungen senden, wenn ein Incident-Ticket innerhalb einer bestimmten Frist nicht aktualisiert wurde. Die Dringlichkeit eines Tickets kann basierend auf einer Reihe von Alerts automatisch eskaliert werden. Die Priorität des Tickets richtet sich nach der Notwendigkeit für den Geschäftsablauf.

Nachdem ein Problem gelöst wurde, kann die Lösung per E-Mail oder Fax an den Benutzer gesendet werden, der den Incident gemeldet hat. Für Berichterstellung und Verfolgung können den Incident-Tickets Codes für die Ursache bzw. die wahrscheinliche Ursache zugewiesen werden. Sollte es erforderlich sein, die zugrunde liegende Ursache für einen oder mehrere Incidents zu untersuchen, können von den Incident-Tickets aus Basisursachen-Tickets geöffnet werden.

Ziel des Incident Management ist es, den Service auf effiziente Weise wiederherzustellen und die Auswirkungen auf den Geschäftsbetrieb auf ein Minimum zu beschränken. Durch Befolgen der Best Practice-Verfahren für Incident Management können Sie:

- Incidents steuern
- Die entsprechenden Mitarbeiter über kritische Ereignisse unterrichten
- SLAs ordnungsgemäß nachkommen

Durch das Incident Management werden das Betriebsrisiko verringert, Aufgaben mit hohem Zeitaufwand automatisiert und ein proaktives IT-Infrastruktur-Management ermöglicht. Weitere Informationen zur Verwendung und Einrichtung von Incident Management finden Sie im Abschnitt *Service und Incident Management* auf Seite 39, im *Benutzerhandbuch* und im Handbuch *Anwendungsverwaltung*.

Basisursachen-Analyse (Root Cause Analysis, RCA)

Bei der Basisursachen-Analyse werden mit ITILs Incident Management permanente Lösungen für Probleme gesucht, die Incidents verursachen. Darüber hinaus trägt die Basisursachen-Analyse dazu bei, die negativen Auswirkungen von Incidents in der IT-Infrastruktur auf ein Mindestmaß zu beschränken, indem die grundlegende Ursache angegangen wird. Ein proaktives Management zur Vermeidung künftiger Incidents wird gefördert.

- Bei der Erstellung eines Incident-Tickets kann der Helpdesk-Bearbeiter die Datenbank nach Tickets für bekannte Fehler durchsuchen oder herausfinden, ob das Problem einem anderen Problem entspricht, das bereits in der Basisursachen-Analyse-Datenbank (RCA-Datenbank) aufgezeichnet wurde. Wenn keine Übereinstimmung gefunden wurde, kann ein neuer Basisursachen-Analyse-Datensatz geöffnet werden.
- Während das Support-Team daran arbeitet, die Ursache zu beurteilen, wird der Basisursachen-Datensatz mit der Basisursachen-Analyse für künftige Suchen aufgezeichnet. Das Team implementiert die Lösung und benachrichtigt den Benutzer, der die ursprüngliche Anfrage gestellt hat.
- Datensätze der Basisursachen-Analyse können geöffnet und aktualisiert werden. Zur automatischen Benachrichtigung für eine Nachbearbeitung können Erinnerungen eingerichtet werden. Verbundene Incident-Datensätze können mit dem Basisursachen-Datensatz sowie mit Änderungsanforderungen verknüpft werden.

- Falls eine Umgehung gefunden wird, kann das Basisursachen-Ticket in einen bekannten Fehler geändert werden, auf den Helpdesk-Mitarbeiter bei der Erstellung neuer Incident-Tickets über Datenbanksuchen zugreifen können.
- Wenn eine Lösung gefunden wurde, wird der Datensatz für den bekannten Fehler geschlossen. Ein Teil der Lösung kann Verbesserungen an der Dokumentation, an der Schulung oder an den Support-Verfahren umfassen.
- Wie in anderen Modulen werden Tickets automatisch an die Inboxes der entsprechenden Mitarbeiter und Manager gesendet. Die Untersuchung, Verfolgung und Lösung des zugrunde liegenden Problems werden durch umfangreiche Suchmöglichkeiten in der Datenbank und der Wissensdatenbank unterstützt.

Ziel der Basisursachen-Analyse ist es, die Anzahl der Incidents zu reduzieren, indem Lösungen für wiederholt auftretende Probleme in der Infrastruktur gefunden werden. Je erfolgreicher die Basisursachen-Analyse, desto weniger Anfragen gehen beim Helpdesk ein.

Über Best Practice-Verfahren der Basisursachen-Analyse können Sie:

- Maßnahmen ergreifen, um Ausfälle zu verhindern
- Die unterliegenden Ursachen von Problemen in der Infrastruktur identifizieren
- Bekannte Fehler erstellen, um potenzielle Lösungen zu dokumentieren

Die Basisursachen-Analyse ist sowohl mit dem Incident Management als auch mit dem Change Management verknüpft.

Weitere Informationen zur Verwendung und Einrichtung der Basisursachen-Analyse finden Sie im Abschnitt *Basisursachen-Analyse* auf Seite 69, im *Benutzerhandbuch* und im Handbuch *Anwendungsverwaltung*.

Change Management (CM)

Durch Change Management wird gewährleistet, dass standardisierte Methoden und Verfahren für eine effiziente und prompte Handhabung aller Änderungen in der Infrastruktur einer Organisation eingesetzt werden.

Das Ziel von Change Management besteht darin, die negativen Auswirkungen von Änderungen auf die Servicequalität auf ein Mindestmaß zu beschränken. Im Normalfall wurde eine Änderung als Teil der Lösung für ein Incident-Ticket oder für Basisursache-Datensätze und bekannte Fehler identifiziert. Häufig sind zahlreiche Benutzer von Änderungen betroffen, etwa bei Upgrades von zentralen Servern oder Netzwerkinstallationen.

Mitarbeiter und Management können mit Hilfe des standardmäßigen Workflow von Change Management folgende Aktivitäten durchführen:

- Ein Änderungsanforderungsticket erstellen, dem eine eindeutige Nummer zugewiesen wird, anhand derer jegliche Aktivität verfolgt und in Berichten erfasst werden kann. Änderungen werden nach Kategorien klassifiziert, die Standardkategorien wie HW (Hardware) und MAC (General Purpose Move/Add/Change = Verschieben/Hinzufügen/Ändern für allgemeine Zwecke) umfassen. Es können auch standortspezifische Kategorien erstellt werden.
- Die Aufgaben (Arbeitsprozesse) innerhalb eines Änderungsanforderungs-Datensatzes identifizieren, die zur Implementierung der Änderung erforderlich sind. Die für die Durchführung dieser Aufgaben zuständigen Personen können automatisch vom System verständigt werden. Mit Hilfe von Inboxen können Techniker ihre anstehenden Arbeiten auf praktische Weise verwalten. Aufgaben werden ebenfalls Kategorien zugewiesen, um Verfolgung, Berichterstellung und Zuweisung zu erleichtern.

- Änderungen während des gesamten Implementierungszyklus anhand eines Standard-Workflows verfolgen und abfragen. Phasen sind innerhalb einer Aufgabe oder Änderung gruppierte Aktivitäten, die die logische Sequenz von zu wiederholenden Schritten im Implementierungszyklus der Änderung verdeutlichen. Im typischen Fall besteht eine Änderungsanforderung aus vier Phasen:
 - Bewertungsphase – Öffnen und Genehmigen der Änderungsanforderung.
 - Erstellungsphase – Zuweisen der Person, die für die eigentliche Implementierung der Änderung zuständig ist.
 - Testphase – Aufzeichnen von Testdaten und Testergebnissen für die Änderung. Sollte der Test fehlschlagen, wird die Phase automatisch auf die Erstellungsphase zurückgesetzt.
 - Implementierungsphase – nach erfolgreichen Tests kann die Änderung implementiert werden. Details der Implementierung können aufgezeichnet werden, einschließlich eines Überprüfungsverfahrens, das den Erfolg oder Misserfolg der Änderung dokumentiert.

Das Change Management bietet die Tools zur effektiven Anforderung und Verwaltung von Infrastrukturänderungen. Änderungen werden auf eine kontrollierte Weise verwaltet, bei der die Probleme gelöst werden, die durch das Basisursachen-Analyse-Verfahren identifiziert wurden. Dadurch können bekannte Fehler eliminiert und die Anzahl der Incidents reduziert werden.

Mit Hilfe des Change Management-Verfahrens können Sie:

- Das Betriebsrisiko verringern
- Die Vorteile von Änderungen maximieren
- Ein wiederholbares und automatisiertes Verfahren für das Infrastruktur-Management bereitstellen

Weitere Informationen zur Verwendung und Einrichtung von Change Management finden Sie im Abschnitt *Change Management* auf Seite 77, im *Benutzerhandbuch* und im Handbuch *Anwendungsverwaltung*.

Request Management (RM)

Request Management (RM) bietet einen Einstiegspunkt für Mitarbeiter, die Waren und Dienstleistungen anfordern möchten. Es automatisiert Aufträge, die Genehmigung durch Manager und die Verfolgung von Assets, angefangen von der Anforderung, Bestellung und Beschaffung bis hin zur Lieferung und Installation.

Request Management basiert auf Katalogen – Listen mit Teilen und Services – die Anforderer bestellen können. Die standardmäßigen Kataloge enthalten Anforderungskategorie-Pakete, logische Bündel von Artikeln, die die anfängliche Anforderung und Bestellung erleichtern, z. B. zum Einrichten von Mitarbeitern.

Beispielsweise ermöglicht der Katalog dem einstellenden Manager, durch Auswahl des Artikels **Einrichtung neuer Mitarbeiter** eine vordefinierte Zusammenstellung von Hardware, Software und Services auszuwählen, die für den neuen Mitarbeiter geeignet ist. Dieser eine Artikel startet dann automatisch Bestellungen für die Komponenten, aus denen sich der Artikel für die Einrichtung des neuen Mitarbeiters zusammensetzt. Einzelne Posten können nach Bedarf hinzugefügt oder geändert werden. Der Manager kann nun jede Komponente des Auftrags verfolgen.

Die Request Management-Phasen bestimmen, wie Kostenvoranschläge, Aufträge und Posten verarbeitet werden und steuern die Aktivitäten, die in den jeweiligen Verwaltungsschritten des Workflow-Verfahrens zulässig sind. Dies könnte beispielsweise Folgendes umfassen:

- Anfangsphase – Einrichten des Kostenvoranschlags und Genehmigungsverfahren
- Bestellungsphase – Auftragerstellung
- Qualitätssicherungsphase – Überprüfen einer erfolgreichen Ausführung

Das Genehmigungsverfahren automatisiert und formalisiert die Beurteilung von Kostenvoranschlägen und Aufträgen durch das entsprechende Managementpersonal. Genehmigungen lösen Workflows aus und sorgen für einen automatischen Übergang zur nächsten Phase.

Request Management kann automatisch Alerts und Nachrichten senden; Anforderer und andere Benutzer werden von anstehenden Kostenvoranschlägen, Aufträgen und dem Status der angeforderten Artikel während des ganzen Zyklus verständigt.

Weitere Informationen zur Verwendung und Einrichtung von Request Management finden Sie im Handbuch *Request Management*.

Inventory Management (ICM)

Mit Inventory Management (kurz ICM, da es auch als Inventory und Configuration Management bezeichnet wird) können Unternehmen die Versionen der Assets bzw. Konfigurationselemente (KE) ihrer IT-Infrastruktur effizient ermitteln, steuern, verwalten und prüfen.

Inventory Management erleichtert das Verfolgen von Software- und Hardware-Komponenten und ihrer Beziehungen im Netzwerk durch die Erstellung von Datensätzen über Geräte, Servicedaten und Software. Ein Netzwerkverwalter kann z. B. eine Liste aller PCs des ganzen Standorts aufrufen.

Alle Assets werden in der Gerätedatei, der Grundlage von Inventory Management, definiert. Die Datensätze können Daten zu Kontaktperson, Standort, Lieferant und Ausfallverlauf enthalten. Andere ServiceCenter-Anwendungen wie Incident Management und Change Management greifen auf das ICM-Repository in den Inventardateien zu, um Formularfelder mit Hilfe von Link-Datensätzen auszufüllen.

Im Rahmen des Inventory Management-Verfahrens werden Daten zum Standort und zum Status der Assets aufgezeichnet. Hierbei werden alle Änderungen an Konfigurationselementen aufgezeichnet und damit zusammenhängende Informationen an andere Unternehmensabteilungen weitergeleitet. Sie können Inventory Management verwenden, um Assets Verträge zuzuweisen und um Softwarelizenzen abzustimmen.

Inventory Management bildet die Grundlage des Service Management und unterstützt Sie bei der Durchführung der folgenden Aufgaben:

- Identifizieren detaillierter Informationen über Ressourcen und deren Beziehungen
- Steuern von Änderungen an der Infrastruktur
- Beibehalten der Ressourceninformationen auf aktuellem und genauem Stand

Detaillierte Informationen über Inventory Management finden Sie im Abschnitt *Inventory Management* auf Seite 99, im *Benutzerhandbuch* und im Handbuch *Anwendungsverwaltung*.

Service Level Management (SLM)

Mit Hilfe von Service Level Management können IT-Organisationen die angebotenen Serviceleistungen hinsichtlich Umfang, Verfügbarkeit und Reaktionszeit auf die Anforderungen der jeweiligen Geschäftseinheit ausrichten.

Service Level Management wird zur Verwaltung von Service Level Agreements (SLAs) und Serviceverträgen eingesetzt.

Service Level Agreements (SLAs)

SLAs werden für folgende Zwecke eingesetzt:

- Ressourcen effektiv zuordnen
- Die Leistung messen, um die Servicequalität zu verbessern
- Die Kosten für den Support der IT-Infrastruktur senken

Weitere Informationen zur Verwendung und Einrichtung von Service Level Management finden Sie im Abschnitt *Service Level Management* auf Seite 113 und im Handbuch *Request Management*.

Serviceverträge

Serviceverträge sind in Service Management, Incident Management, Change Management und Request Management integriert, um Arbeitskosten für Serviceleistungen zur Behebung von Incidents zu verfolgen.

In Serviceverträgen werden zwischen Kunden und Serviceanbietern getroffene Vereinbarungen hinsichtlich Aufwendungen und Kosten für Incident-Tickets, Änderungsanforderungen und Service-Anforderungen festgehalten.

Weitere Informationen zu Serviceverträgen finden Sie im Handbuch *Anwendungsverwaltung*.

Scheduled Maintenance

Scheduled Maintenance erleichtert das Definieren und Planen von wiederholt auftretenden Wartungsaufgaben, die zur Unterstützung einer Unternehmens-Infrastruktur erforderlich sind. Es ermöglicht ein proaktives Reduzieren ungeplanter Ausfälle und Systemfehler, indem es unternehmensweit für zeitgerechte Prüfung und Wartung aller Service-Assets sorgt.

Mit Scheduled Maintenance können Service-Anbieter:

- Wartungsaufgaben erstellen und speichern.
- Wartungsaufträge zum jeweils angemessenen Zeitpunkt erstellen und verteilen.
- Wartungsaufgaben ausführen und verfolgen.

Durch seine Integration mit anderen ServiceCenter-Anwendungen kann Scheduled Maintenance die entsprechenden Incident-Tickets, Änderungsanforderungen und Request Management-Kostenvoranschläge automatisch generieren.

Weitere Informationen zu Scheduled Maintenance finden Sie im Handbuch *Anwendungsverwaltung* und im *Benutzerhandbuch*.

Beispieldaten

Die Beispieldaten von ServiceCenter können als Vorlage für die Einrichtung der eigentlichen standortspezifischen Daten sowie zur Unterstützung bei Schulungen eingesetzt werden. In den ServiceCenter-Handbüchern werden die beschriebenen Anwendungen und Verfahren anhand der Beispieldaten veranschaulicht.

Die Beispieldatensätze können geändert und gelöscht werden. Für standortspezifische Anforderungen können bei Bedarf neue Datensätze erstellt werden.

Bearbeiterprofile, Benutzerrollen und Anwendungsprofile

Integrierte Bearbeiterprofile können als Vorlagen verwendet werden, um die Einrichtung von Bearbeiterzugriffsrechten zu erleichtern.

Nachdem der Systemverwalter einem Bearbeiter über den Bearbeiterdatensatz Zugriff auf ServiceCenter gewährt hat, kann durch Auswahl von Anwendungsprofilen anwendungsspezifische Funktionalität zugewiesen werden.

Beispiel-Benutzerrollen mit Standardprofilen dienen als Vorlage, um typische Zugriffsrechte für Bearbeiter innerhalb eines bestimmten Anwendungsmoduls einzurichten. Benutzerrollen stellen eine praktische Methode für Anwendungsverwalter dar, um Profile einer bestimmten Kategorie von Benutzern zuzuweisen.

Inventar

Als Bestandteil des Standardsystems ist ein simulierter Netzwerkbestand vorhanden, der aus Modems, PCs, Workstations, Mainframe-Hosts und anderen Arten von Geräten besteht und in einer Beispieldatenbank enthalten ist.

Anfrageberichte und Incident-Tickets

Verschiedene Beispiele für Anfrageberichte und Incidents sind als Teil des Standardsystems enthalten. Sie können im Rahmen der Schulung zum System überprüft, aktualisiert und geschlossen werden.

Änderungsanforderungen

Die Beispieldatenbank enthält Änderungsanforderungen, die mit entsprechenden Zugriffsberechtigungen (z. B. Systemverwalter) genehmigt werden können.

Kostenvoranschläge und Aufträge

Request Management verfügt über rationelle Verfahren mit integrierten Kostenvoranschlägen, Aufträgen, Standard-Alerts und Genehmigungen. Es automatisiert Aufträge, die Genehmigung durch Manager und die Verfolgung von Assets in den verschiedenen Phasen ihrer Lebenszyklen, angefangen von der Anforderung, Bestellung und Beschaffung bis hin zur Lieferung und Installation.

Beispiel für einen ServiceCenter-Verfahrensablauf

Dieses Beispiel soll einen möglichen Verfahrensablauf in ServiceCenter unter Verwendung der ITIL-Verfahren verdeutlichen. In dem Beispiel wird die beim Helpdesk eingehende Anfrage eines Benutzers von der Erstellung des Incident-Tickets und der Incident-Phasen bis hin zur Implementierung einer Änderungsanforderung zur Behebung des vom Benutzer gemeldeten Incidents verfolgt.

Standardmäßiger Beispiel-Workflow:

- 1 Ein Benutzer ruft das Helpdesk an und ein Anfragebericht wird im Service Management-Modul geöffnet.

Hinweis: Es wird empfohlen, alle Benutzeranfragen an das Helpdesk mit Hilfe von Service Management zu verfolgen, auch wenn keine weiteren Maßnahmen erforderlich sind. Nur so ist gewährleistet, dass Anfragen genau aufgezeichnet und alle Trends innerhalb der IT-Infrastruktur ermittelt werden.

- 2 Wenn eine Serviceunterbrechung der Grund für die Anfrage ist und der Helpdesk-Mitarbeiter den Incident bzw. das Problem nicht sofort lösen kann, wird die Anfrage eskaliert und so lange im Modul Incident Management verfolgt, bis der Service wiederhergestellt ist.
- 3 Eine Lösung für die Serviceunterbrechung wird gefunden, der Service wird wiederhergestellt und das Incident-Ticket wird geschlossen.
- 4 Nachdem der Incident erledigt wurde, kann der Mitarbeiter nach Bedarf einen Datensatz in der Basisursachen-Analyse öffnen. Dies lässt darauf schließen, dass ein Problem in der Infrastruktur Ursache für den Incident ist.

- 5 Ein zuständiger Mitarbeiter prüft den Incident-Datensatz und analysiert die Infrastruktur, um die Basisursache zu ermitteln.
- 6 Nachdem die Basisursache festgestellt wurde, wird der Basisursachen-Datensatz geschlossen und ein Datensatz für einen bekannten Fehler erstellt. Dieser Datensatz, der Informationen über die Basisursache enthält, ist nützlich, da das Fehlerbehebungsverfahren bei ähnlichen Incidents nicht wiederholt werden muss. Die Lösung zum bekannten Fehler wird ebenfalls aufgezeichnet und für eine Änderungsanforderung verwendet.
- 7 Die Änderungsanforderung wird geöffnet, damit dem Problem auf kontrollierte und risikolose Weise eine dauerhafte Lösung zugewiesen werden kann. Mit diesem wichtigen Schritt wird die Infrastruktur der ITIL-Zielsetzung, die Anzahl von Incidents zu reduzieren, näher gebracht.
- 8 Die Änderungsanforderung durchläuft das entsprechende Genehmigungsverfahren.
- 9 Wird sie genehmigt, stellt ein zugewiesener qualifizierter Benutzer (der Änderungs-Besitzer) sicher, dass die entsprechenden Arbeitsschritte ausgeführt werden.
- 10 Die zur Behebung des Problems ausgeführten Arbeitsschritte werden geprüft, um sicherzugehen, dass der Incident gelöst ist.
- 11 Die Änderungsanforderung wird geschlossen.

Standardmäßige Vorgehensweisen

Übereinstimmung mit ITIL

Der integrierte und anpassbare Workflow von ServiceCenter basiert auf branchenweit anerkannten Best Practice-Verfahren und entspricht den Standards der Information Technology Infrastructure Library (ITIL). Bei den ITIL-Standards handelt es sich um eine allgemein anerkannte Quelle für Richtlinien im Bereich IT-Service-Management.

Best Practices-Verfahren machen das Ausprobieren unterschiedlicher Vorgehensweisen überflüssig. Das Service-Management wird um Geschäftslösungen mit höherer Produktivität angeordnet. ServiceCenter bietet einen standardmäßigen Workflow, so dass das zeitaufwendige Entwerfen und Entwickeln von Tools entfällt und mehr Zeit für die Unterstützung von geschäftlichen Vorgängen bleibt.

Verfahren und Best Practices

ServiceCenter-Anwendungen bieten Best Practice-Verfahren in standardmäßigen Formaten und Felddefinitionen, sodass sofort einsatzbereite Lösungen zur Verfügung stehen, mit denen die Implementierung einfach und effizient ist und der Aufwand für die erste Implementierung minimiert wird. Darüber hinaus bieten Beispieldaten und ServiceCenter Best Practice-Verfahren Richtlinien für bewährte Vorgehensweisen.

In diesem Handbuch werden die ITIL-kompatiblen Workflows der standardmäßigen ServiceCenter-Anwendungen beschrieben. Es enthält detaillierte Workflow-Diagramme und Schritt-für-Schritt-Anweisungen.

ITIL-Verfahren bilden ein Rahmenwerk, mit dem Sie alle Objekte identifizieren, aufzeichnen und steuern können, aus denen sich eine IT- (Information Technology-) Infrastruktur zusammensetzt. Die IT-Infrastruktur besteht aus einer Vielzahl von Objekten und Verfahren, darunter Geräte, Software, Dokumentation und Mitarbeiter.

Der standardmäßige Workflow beruht auf diesem Industriestandard. Mit Hilfe von ServiceCenter können Unternehmen ihre IT-Infrastrukturen verwalten. Ausfälle werden minimiert und jegliche Incidents schnell analysiert und behoben.

Das Ziel besteht darin, permanente Lösungen für Incidents zu finden und zu gewährleisten, dass die Infrastruktur den Geschäftszielen entsprechend verwaltet wird, d. h., dass die richtigen Serviceleistungen zu den richtigen Kosten angeboten werden.

Service Wisdom

Bei Service Wisdom handelt es sich um einen umfassenden Satz von Service Management- und Best Practice-Verfahren in Web-Browser-Format. Es wurde von Malcolm Fry, einem Branchenführer auf dem Gebiet IT-Service-Management, aus Originalmaterial entwickelt.

Service Wisdom bietet ITIL-basierte Best-Practice-Workflows für Verfahren und Stufen sowie Aktivitätsdetails für folgende Bereiche:

- Service Desk und Incident Management. Dieses Verfahren entspricht den ServiceCenter-Modulen Service Management und Incident Management.
- Incident Management. Dieses Verfahren entspricht dem ServiceCenter-Modul Basisursachen-Analyse.
- Change Management. Dieses Verfahren entspricht dem ServiceCenter-Modul Change Management.

Sprachunterstützung

Die Sprachunterstützung für ServiceCenter verfügt über zwei Stufen. Aktivierung und Lokalisierung.

Globales Service-Management

Die verteilten Service-Management-Funktionen von ServiceCenter ermöglichen den Einsatz eines globalen Support-Betriebs. Bei der Anmeldung des Benutzers sind verschiedene lokalisierte ServiceCenter-Versionen verfügbar.

Aktivierung

Wenn ServiceCenter für eine Sprache aktiviert ist, können Benutzer Daten eingeben und abrufen, Formulare erstellen und die sprachspezifische Tastatur oder andere Eingabeformen einsetzen.

Neben Englisch ist ServiceCenter für die folgenden Sprachen aktiviert:

- Alle Sprachen, die die Latin-1-Codeseite verwenden
- Chinesisch (vereinfacht und traditionell)
- Kyrillische Schrift
- Griechisch
- Japanisch
- Koreanisch
- Polnisch
- Thailändisch

Wichtig: Das Eingeben von Daten in ServiceCenter in einer nicht unterstützten Sprache kann zu Beschädigungen dieser Daten führen.

Weitere Informationen zur Sprachunterstützung erhalten Sie beim Kundendienst (siehe *Kontaktaufnahme mit dem Kundendienst* auf Seite 152).

Lokalisierte ServiceCenter-Versionen

Lokalisierte Versionen von ServiceCenter sind für die jeweilige Sprache aktiviert, darüber hinaus sind die standardmäßigen Formulare übersetzt. Sie werden in der Lokalisierungssprache angezeigt, sofern die Sprache von der Systemverwaltung eingestellt wurde.

Bei lokalisierten Versionen von ServiceCenter kann die Sprache, in der das System angezeigt wird, für bestimmte Standorte eingestellt sowie von den jeweiligen Benutzern bei der Systemanmeldung aus einer Dropdown-Liste gewählt werden. Durch diese Auswahl wird die Sprache für die in der Sitzung angezeigten Formulare, Meldungen und Hilfetexte festgelegt.

Spracheinstellung

Die Systemverwaltung legt die Sprachunterstützung fest, indem die entsprechenden Systemparameter in der Datei `sc.ini` eingestellt werden. Der Sprachparameter definiert die zu verwendende Codeseite, steuert die Datenanzeige und legt fest, wie eingegebene Daten interpretiert werden. Der Server führt die in der `sc.ini`-Datei definierte Codeseite aus. Hierdurch wird wiederum bestimmt, welche Codeseite für die Datenbank verwendet wird.

Die Systemverwaltung kann als Standardsprache für einen bestimmten Benutzer eine von der Standardsprache des Systems abweichende Sprache einstellen. Die benutzerspezifische Definition erfolgt in der Datei `sc3user.ini`.

Sprachgruppen bei lokalisierten Versionen

Lokalisierte Versionen sind nach den verwendeten Codeseiten gruppiert. Erhältlich bzw. geplant sind u. a. die folgenden Gruppierungen:

- Englisch, Französisch, Italienisch, Deutsch, Spanisch, Portugiesisch (Brasilien).
- Englisch, Japanisch.
- Englisch, Polnisch.

Erscheinungstermine und Verfügbarkeit lokalisierter Versionen sind je nach Programmversion und Sprache unterschiedlich. Weitere Informationen zu bestimmten Anforderungen erhalten Sie beim Kundendienst (siehe *Kontaktaufnahme mit dem Kundendienst* auf Seite 152).

2 Service und Incident Management

KAPITEL

Dieses Kapitel erläutert die Best Practice-Verfahren für den Service und Incident Management-Prozess. Die Hauptfunktion von Service Management besteht darin, Anfragen und Incidents zu überwachen, zu verfolgen und aufzuzeichnen. Die Hauptfunktion von Incident Management liegt in der Lösung von Incidents und der schnellen Wiederherstellung des normalen Servicebetriebs.

Dieses Kapitel umfasst die folgenden Themen:

- *Einführung* auf Seite 40
- *Service Management (SM)* auf Seite 40
- *Incident Management (IM)* auf Seite 41
- *Umfang* auf Seite 42
- *Service und Incident Management-Workflow* auf Seite 49

Einführung

Service und Incident Management bietet vollständige Kontrolle über Incidents. Dadurch wird Folgendes sichergestellt:

- Anfragen werden protokolliert und überwacht.
- Incidents werden schnell gelöst.
- Lösungen verringern das Risiko und die negativen Auswirkungen auf Ihre Infrastruktur.
- Daten stehen zur Trendanalyse zur Verfügung.
- Offene Incidents werden automatisch mit damit zusammenhängenden Datensätzen und Modulen verknüpft.

Incident Management automatisiert den Incident Management-Workflow anhand grundlegender Geschäftsregeln und gewährleistet, dass die richtigen Mitarbeiter über kritische Ereignisse benachrichtigt und SLAs eingehalten werden.

Service Management (SM)

Das Modul Service Management ist der Einstiegspunkt für das Service Management von Unternehmen. Es ermöglicht Helpdesk-Bearbeitern, alle eingehenden Anfragen aufzuzeichnen und zu verfolgen.

In Service Management können Sie mit einem Mausklick die bei einer Anfrage erfassten Informationen automatisch in andere ServiceCenter-Anwendungen übernehmen. Mit Service Management können Helpdesk-Bearbeiter folgende Aktivitäten durchführen:

- Neue Anfragen entgegennehmen (einschließlich E-Mails), Details aufzeichnen und einen Anfragebericht erstellen. Es können Erinnerungen für eine Nachbearbeitung zu einem bestimmten Zeitpunkt zusammen mit den erforderlichen Aktionen eingerichtet werden. Anfragen können außerdem automatisch aufgezeichnet werden.
- Vordefinierte Inboxes verwenden, um ihre anstehende Arbeit zu organisieren und zu überprüfen.

- Die Wissensdatenbank nach Antworten auf Fragen und nach zusätzlichen technischen Informationen durchsuchen.
- Listen mit Anfrageberichten, Incident-Tickets und Änderungsanforderungen überprüfen und durchsuchen.

Weitere Informationen zur Verwendung und Einrichtung von Service Management finden Sie im *Benutzerhandbuch* und im Handbuch *Anwendungsverwaltung*.

Incident Management (IM)

Incident Management dient in erster Linie dem Zweck, den Servicebetrieb möglichst schnell wiederherzustellen und negative Auswirkungen auf den Geschäftsablauf auf ein Mindestmaß zu beschränken. Incident-Tickets werden geöffnet, wenn ein Problem nicht in der über Service Management geöffneten Anfrage gelöst werden kann.

Mit Hilfe von Incident Management können Helpdesk-Bearbeiter Probleme melden und gemeldete Probleme verfolgen. Nachdem Probleme aufgezeichnet wurden, werden Support-Techniker zur Bearbeitung der betreffenden Incident-Tickets eingeteilt. Die Verfolgung und schnelle Lösung des Problems wird durch automatisierte Benachrichtigungs- und Eskalationsverfahren unterstützt, damit Infrastruktur-Benutzer so schnell wie möglich zu ihrer Arbeit zurückkehren können.

Durch das Erstellen und Auswerten von Berichten werden Trends aufgedeckt, so dass das Management proaktive Maßnahmen zur Verwaltung der Infrastruktur des Unternehmens ergreifen kann.

In Incident Management werden Incident-Tickets:

- Von Helpdesk-Mitarbeitern oder automatisch durch eine Schnittstelle mit anderen Systemen über die Ereignisdienste von ServiceCenter erstellt und geöffnet. Die auf dem Incident-Ticket erforderlichen Daten hängen von der ihm zugewiesenen Problemkategorie ab.
- Automatisch an die Inbox eines ServiceCenter-Mitarbeiters (z. B. eines Technikers) in der entsprechenden Zuweisungsgruppe gesendet. Mit Hilfe von Abfragen können Mitarbeiter nach bestimmten Tickets oder einem bestimmten Status suchen sowie alle verbundenen Anfrageberichte anzeigen. Die Wissensdatenbank kann nach damit zusammenhängenden Informationen durchsucht werden.
- Von Mitarbeitern und Managern verfolgt, aktualisiert und gelöst. ServiceCenter kann automatische Benachrichtigungen senden, wenn ein Incident-Ticket innerhalb einer bestimmten Frist nicht aktualisiert wurde. Die Dringlichkeit eines Tickets kann basierend auf einer Reihe von Alerts automatisch eskaliert werden. Die Priorität des Tickets richtet sich nach der Notwendigkeit für den Geschäftsablauf.

Nachdem ein Problem gelöst wurde, kann die Lösung per E-Mail oder Fax an den Benutzer gesendet werden, der den Incident gemeldet hat. Für Berichterstellung und Verfolgung können den Incident-Tickets Codes für die Ursache bzw. die wahrscheinliche Ursache zugewiesen werden. Sollte es erforderlich sein, die zugrunde liegende Ursache für einen oder mehrere Incidents zu untersuchen, können von den Incident-Tickets aus Basisursachen-Tickets geöffnet werden.

Weitere Informationen zur Verwendung und Einrichtung von Incident Management finden Sie im *Benutzerhandbuch* und im Handbuch *Anwendungsverwaltung*.

Umfang

Die Aktivitäten im Rahmen des Service und Incident Management führen Sie durch den vollständigen Lebenszyklus eines Incident – von der Anfrage des Benutzers bis hin zur Lösung.

Das Incident Management umfasst folgende Aktivitäten:

■ Incident-Erkennung und -Aufzeichnung

Das Helpdesk überwacht das Incident-Lösungsverfahren. Wenn eine Umgehung verfügbar ist, wird sie vom Helpdesk-Techniker bereitgestellt. Diese Aktivität hat folgende drei Hauptfunktionen:

- Incident-Aufzeichnung – Aufzeichnen der grundlegenden Incident-Details
- Incident-Bearbeitung – Durchführen der ersten Incident-Analyse
- Eskalation – Zuweisen des Incident zu einer Zuweisungsgruppe

■ Klassifizierung und erster Support

Das Helpdesk ist die zentrale Kontaktstelle und der Ausgangspunkt für das Aufzeichnen aller Anfragen und Incidents. Das Helpdesk leistet ersten Support in folgendem Rahmen:

- Klassifiziert den Incident.
- Vergleicht ihn mit möglichen bekannten Fehlern.
- Weist Auswirkungs- und Dringlichkeitsstufen zu.
- Beurteilt damit zusammenhängende Konfigurationsdetails.
- Leistet ersten Support und stellt ggf. Schnellkorrekturen bereit.
- Eskaliert Incidents an die entsprechende Expertengruppe.

■ Untersuchung und Diagnose

Nachdem ein Incident einer Zuweisungsgruppe zugeteilt wurde, beginnt diese, an einer Lösung zu arbeiten. Die Zuweisungsgruppe führt folgende Aktivitäten durch:

- Beurteilt die Incident-Details.
- Sammelt und analysiert alle damit zusammenhängenden Daten.
- Identifiziert mögliche Lösungen.
- Aktualisiert die Incident-Details.

■ Lösung und Wiederherstellung

Die Zuweisungsgruppe ist für die Lösung des Incident zuständig. Die Zuweisungsgruppe führt folgende Aktivitäten durch:

- Löst den Incident.
- Öffnet eine Änderungsanforderung, falls der Incident nicht gelöst werden kann.
- Unternimmt die notwendigen Schritte zur Wiederherstellung. Bei den Schritten zur Wiederherstellung kann es sich um eine permanente Lösung, um eine Umgehung oder um eine temporäre Korrektur handeln.
- Verständigt das Helpdesk von der Lösung des Incident.

■ Incident-Abschluss

Das Helpdesk gewährleistet, dass die Incident-Klassifizierung vollständig ist und der Incident ggf. mit der entsprechenden Änderungsanforderung verglichen wurde. Nach Lösung des Incident führt das Helpdesk folgende Aktionen durch:

- Bestätigt die Lösung des Incident mit dem Ersteller.
- Aktualisiert den Incident-Status auf **Geschlossen**.

■ Incident-Eigentum, -Überwachung, -Verfolgung und -Kommunikation

Das Helpdesk ist für das Incident-Eigentum verantwortlich. Das Helpdesk führt die folgenden Aktionen durch:

- Überwacht alle Incidents.
- Eskaliert Incidents, falls dies erforderlich ist.
- Hält die Kommunikation mit dem Ersteller des Incident aufrecht.

Wenn ein Ausfall auftritt oder ein Benutzer Support benötigt, muss er das Helpdesk kontaktieren.

Das Helpdesk muss Details der Anfrage erfassen und sie in die richtigen ServiceCenter-Felder eingeben. Dazu gehört die Kategorisierung der Anfrage, die bei der Ursachendiagnose nützlich sein kann.

Wenn das Helpdesk die Anfrage erfolgreich gelöst hat, wird das Anfrage-Protokoll abgeschlossen.

Falls das Helpdesk die Anfrage nicht sofort lösen kann, wird ein Incident-Ticket eröffnet. Hier leitet die Kategorie den Incident automatisch zur jeweiligen Support-Einheit. Ein Standard-Gewichtungscode wird erteilt.

Incident-Kategorien

Incident-Kategorien werden auf bis zu 4 Stufen definiert. Dadurch kann der Incident genauer definiert werden. Darüber hinaus wird dadurch sichergestellt, dass die korrekte Gewichtung eingegeben wird und Anfragen effektiv analysiert werden.

Die Gewichtung bestimmt den Service Level, der der Lösung des Incident zugewiesen wird.

Standardmäßige Kategorien

In der folgenden Tabelle werden die standardmäßigen Kategorien auf hoher Ebene beschrieben:

Kategorie	Beschreibung
Business Applications (Geschäftsanwendungen)	Incidents bezüglich des Geschäftsanwendungs-codes, der die Verteilung der Software an Client-Systeme oder verteilte Server umfasst.
Client System (Client-System)	Incident, der einen einzelnen Benutzer oder eine Benutzergruppe umfasst. Bei einem Client-System kann es sich um den physischen PC, Laptop, PDA oder ein externes Peripheriegerät oder um die darauf gespeicherten Anwendungen handeln.
Enquiry (Untersuchung)	Incident bezüglich Hilfestellung für einzelne Benutzer oder eine Benutzergruppe, aber ohne direkte Auswirkungen auf den Geschäftsablauf, beispielsweise eine Bitte um Informationen.
Network (Netzwerk)	Incident bezüglich der Datenkommunikations-Infrastruktur.
Other (Anderer)	Incident, der unter keine der anderen Kategorien fällt.
Printing (Drucken)	Incident in Bezug auf mit einem Drucker zusammenhängende Hardware, Software oder Verbrauchsstoffe wie Toner oder Papier.

Kategorie	Beschreibung
Security (Sicherheit)	Incident bezüglich Sicherheitsrichtlinien oder Schutzmechanismen. Dazu zählen Probleme mit der Virenschutzsoftware, Zugang zu einem Kundenstandort außerhalb der Betriebszeiten oder Kennwortprobleme.
Shared Infrastructure (Gemeinsame Infrastruktur)	Incident bezüglich der Hardware, des Betriebssystems oder des Standorts eines Objekts der gemeinsam genutzten Infrastruktur mit Ausnahme des Kommunikationsnetzwerks.
Telecoms (Telekommunikation)	Incident bezüglich der Hardware, des Betriebssystems oder des Standorts eines Objekts der gemeinsam genutzten Infrastruktur des Kommunikationsnetzwerks.

Zuweisungsgruppen

In der folgenden Tabelle werden die wichtigsten standardmäßigen Zuweisungsgruppen definiert.

Zuweisungsgruppe	Definition
AUTO (AUTOMATISCH)	Standard-Zuweisungsgruppe für Automatisierungsfragen.
CLIENT SECURITY (CLIENT-SICHERHEIT)	Standard-Zuweisungsgruppe für Sicherheitsfragen.
DEFAULT (STANDARD)	Diese Zuweisungsgruppe wird verwendet, wenn keine andere Zuweisungsgruppe angegeben wird.
DUTYMANAGER (ARBEITSZEIT-MANAGER)	Standard-Zuweisungsgruppe für den Arbeitszeit-Manager-Support.
FACILITIES (EINRICHTUNGEN)	Standard-Zuweisungsgruppe für Support auf der Einrichtungsebene.
FIELD ENG. (AUSSENSTELLEN-TECHNIKER)	Standard-Zuweisungsgruppe für Support unter Verwendung von technischen Ressourcen im Außendienst.

Zuweisungsgruppe	Definition
FIRSTLINE (ERSTRANGIG)	Standard-Zuweisungsgruppe für erstrangige Support-Fragen.
HELPDESK	Standard-Zuweisungsgruppe für den Helpdesk.
LAN SUPPORT (LAN-SUPPORT)	Standard-Zuweisungsgruppe für LAN-Support-Fragen.
M/F SUPPORT (M/F-SUPPORT)	Standard-Zuweisungsgruppe für Mainframe-Support-Fragen
ONSITE SUPPORT (VORORT-SUPPORT)	Standard-Zuweisungsgruppe für an Kundenstandorten erforderlichen Support
PROCUREMENT (BESCHAFFUNG)	Standard-Zuweisungsgruppe für Beschaffungs-Support-Fragen
REPLACEMENT (ERSATZ)	Zuweisungsgruppe, wenn ein zeitweiliger Ersatz für eine ganze Einheit erforderlich ist
SECONDLINE (ZWEITRANGIG)	Standard-Zuweisungsgruppe für zweitrangige Support-Fragen
SERVICE MANAGEMENT	Standard-Zuweisungsgruppe für Service Management-Support
SOFTWARE	Zweiter Software-Support
SYSTEMS ADMIN (SYSTEMVERWALTUNG)	Zuweisungsgruppe für Systemverwaltungsfragen
SYSTEMS SUPPORT (SYSTEM-SUPPORT)	Standard-Zuweisungsgruppe für Fragen, bei denen ein Remote-Support von Systemen erforderlich ist
TELECOMS (TELEKOMMUNIKATION)	Standard-Zuweisungsgruppe für Telekommunikationsfragen
TRAINING (SCHULUNG)	Standard-Zuweisungsgruppe für Schulungsfragen
WAN SUPPORT (WAN-SUPPORT)	Standard-Zuweisungsgruppe für WAN-Support-Fragen

Zuweisen der Benutzerpriorität zu Incidents

Das Helpdesk weist einem Incident eine Gewichtung zu. Diese Gewichtung spielt eine wichtige Rolle bei der Lösung des Incident, da sie die Priorität angibt, d. h. die Reihenfolge, in der Incidents bearbeitet werden sollten. Ein Incident der Stufe 1 (kritischer Incident) sollte zuerst untersucht und gelöst werden. Handelt es sich jedoch bei einem Incident der Stufe 5 (Incident mit sehr niedriger Priorität) um eine Schnellkorrektur, so sollte dieser zuerst gelöst werden.

Die Gewichtung wird zugewiesen, indem Auswirkung und Dringlichkeit des Incident beurteilt werden.

Auswirkung – Das Ausmaß der Geschäftsunterbrechung.

Dringlichkeit – Wie schnell der Incident gelöst werden muss.

Es gibt folgende Gewichtungsdefinitionen:

Stufe 1 – Kritisch – Schwerwiegende Geschäftsunterbrechung. Die Geschäftseinheit oder Untereinheit kann nicht operieren, wichtige Systemkomponenten sind ausgefallen oder stark beeinträchtigt.

Stufe 2 – Dringend – Beträchtliche Geschäftsbeeinträchtigung. Kritischer Benutzer oder kritische Benutzergruppe kann nicht operieren oder die Geschäftseinheit erfährt eine beträchtliche Minderung der Systemleistung.

Stufe 3 – Mittel – Geringere Geschäftsbeeinträchtigung. Ein einzelner Benutzer kann nicht operieren, keine Umgehung verfügbar.

Stufe 4 – Niedrig – Geringe Beeinträchtigung. Ein einzelner Benutzer oder eine Benutzergruppe hat Probleme, es ist jedoch eine Umgehung verfügbar.

Stufe 5 – Sehr niedrig – Untersuchung. Ein einzelner Benutzer oder eine Benutzergruppe benötigt Hilfe, ohne dass dies auf den Geschäftsablauf auswirkt, z. B. eine Bitte um Informationen.

Incidents eskalieren

Die Eskalation eines Incident kann entweder funktionell oder hierarchisch erfolgen. Die funktionelle Eskalation eines Incident beruht auf Kompetenz. Hierarchische Eskalation basiert auf Autorität.

Funktionelle Eskalation findet meistens dann statt, wenn ein Mangel an Fachwissen vorhanden ist. In diesem Fall muss der Incident vom Support der ersten Ebene an den Support der zweiten Ebene weitergegeben werden.

Eine hierarchische Eskalation kann in jeder Phase des Lösungsprozesses auftreten. Sie findet im Normalfall dann statt, wenn es so aussieht, als ob der Incident nicht zeitgemäß gelöst werden wird. Der Incident sollte an eine höhere Autorität eskaliert werden, bevor die vereinbarte Servicezeit verstrichen ist.

Service und Incident Management-Workflow

Der Workflow für Service und Incident Management besteht aus sechs Phasen. In jeder Phase müssen verschiedene Schritte durchgeführt werden, bevor mit der nächsten Phase begonnen werden kann.

Phase 1: Anfrage entgegennehmen

Die Phase **Anfrage entgegennehmen** beschäftigt sich mit beim Helpdesk eingehenden Anfragen. Anhand der folgenden Schritte wird das Helpdesk durch die Entgegennahme und das Weiterleiten von Anfragen geführt.

Die folgenden Schritte werden vom Helpdesk durchgeführt.

- 1 Anfrage aufnehmen
Bestimmen Sie die Reaktionszeit gemäß der Service Level Agreements (SLAs).
- 2 Steht die Anfrage in Zusammenhang mit einer offenen Anfrage?
 - Offene Anfrage – Fahren Sie mit Schritt 3 fort.
 - Neue Anfrage – Fahren Sie mit Schritt 5 fort.

- 3 Steht die Anfrage in Zusammenhang mit einer vorhandenen Anfrage oder einer vorhandenen Änderungsanforderung?
 - Anfrage – Rufen Sie die Anfragenummer ab. Die Anfragenummer hat folgendes Format: CALL12345.
 - Wenn keine Anfragenummer angegeben wird, suchen Sie über den Namen der Kontaktperson nach offenen Anfragen. Der Suchbildschirm ist nachstehend abgebildet.

The screenshot shows a web browser window titled "ServiceCenter - [Welche SM-Anfragen anzeigen?]" with a menu bar (Datei, Bearbeiten, Ansicht, Format, Optionen, Listen-Optionen, Fenster) and a toolbar (Zurück, Neu, Suchen, Löschen, Finden, Füllen, Ansichten). Below the toolbar are tabs for "Einfache Anfragesuche", "Erweiterte Suche", and "IR-Suche". The main content area is titled "Suche nach Anfrage-Tickets, wobei:" and contains several search criteria:

- Anfrage-ID: [Text input field] Intelligente Suche
- Inventarnr.: [Text input field]
- Kontakt: [Text input field]
- Abteilung: [Text input field]
- Ticket-Besitzer: [Text input field]
- Zuweisung: [Dropdown menu]
- Gewichtung: [Dropdown menu]
- Status: [Dropdown menu]
- Standort: [Text input field]
- Servicevertrag: [Dropdown menu]
- Firma: [Dropdown menu]

At the bottom of the window, there is a status bar with "Bereit" on the left and "Einfügen cc.search.service.g [US]" on the right.

Abbildung 2-1: Formular „Suche nach Anfrage-Tickets“

- Fahren Sie mit Phase 2 fort: *Vorhandene Anfragen protokollieren.*
- Änderungsanforderung – Fragen Sie den Benutzer nach der Änderungsanforderungsnummer.
 - Falls keine Nummer angegeben wird, rufen Sie die Nummer über eine Suche mit Suchkriterien ab.

4 Änderungsanforderung aktualisieren:

- Wenn der Benutzer lediglich nach Informationen fragt, geben Sie ihm die gewünschten Informationen und beenden Sie die Anfrage. Es ist kein Datensatz für die Anfrage erforderlich.
- Wenn der Benutzer eine Aktualisierung für die Änderungsanforderung angibt, aktualisieren Sie die Anfrage und übertragen Sie den Text in die Änderungsanforderung.
- Wenn der neue Anfrager Informationen wünscht oder eine vorhandene Änderungsanforderung aktualisiert, erstellen Sie eine neue Anfrage und *verknüpfen* Sie diese mit der entsprechenden Änderungsanforderung.
- Beenden Sie die Anfrage.

5 Formular **Neue Anfrage** (cc.incquick.g) öffnen. Informationen zu den Feldern finden Sie im Handbuch *Anwendungsverwaltung* unter *Tabelle 1: Neue Anfrage – Register „Anfragedetails“* (cc.incquick.g) im Abschnitt *Felddetails*.

The screenshot shows the 'ServiceCenter - [New Call]' application window. The main form is titled 'Anfragedetail' and contains the following fields and options:

- Anfrage-ID:** CALL10022
- Kontaktname:** [Empty]
- Voller Name:** [Empty]
- E-Mail:** [Empty]
- Gehaltslistennr.:** [Empty]
- Firmenstr./Abt.:** [Empty]
- Telefon:** [Empty] **Dw.:** [Empty]
- Fax:** [Empty]
- Von jemand anderem als Kontakt berichtet:**
- Standort:** [Empty]
- Zimmer/Etage:** [Empty]
- Kostenstelle:** [Empty] Kritischer Benutzer
- Benutzertyp:** [Empty]
- Beschreibung:** [Empty text area]
- Status:** Open - Idle
- Besitzer:** falcon
- Kategorie:** [Empty]
- Unterkategorie:** [Empty]
- Produkttyp:** [Empty]
- Incident-Typ:** [Empty]
- Zuweisung:** [Empty]
- Gewichtung:** [Empty]
- Standortkategorie:** [Empty]
- Gepl. Servicevertrag:** [Empty]
- Anspruch:** [Empty] Fehler bei Anspruch
- Benacht. durch:** E-Mail
- HB-Nummer:** [Empty]
- Rechnung an:** [Empty]
- Abt. Kontakt
- Inventarnr.:** [Empty]
- Typ:** [Empty]
- Modell:** [Empty]
- Wichtiges Asset
- Ursachencode:** [Empty]

On the left side of the window, there is a vertical toolbar with icons for: Incident erstellen, Änderung anfordern, Verbund anzeigen, Lösung suchen, and Kontakt hinz./bearb. The status bar at the bottom shows 'Bereit' and 'Einfügen | cc.incquick.g [US]'.

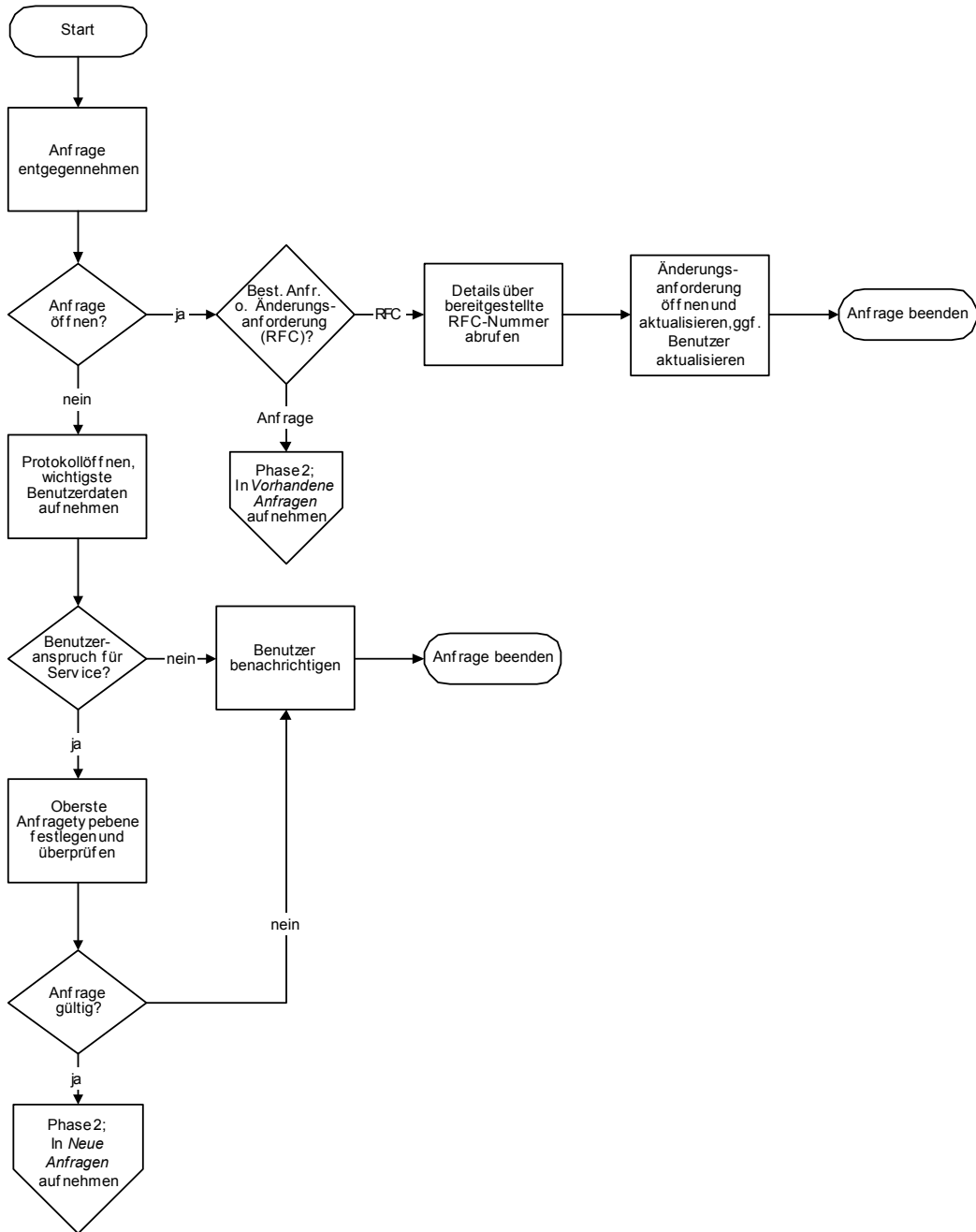
Abbildung 2-2: Formular „Neue Anfrage“

- a Hat der Benutzer Anspruch auf Service? Der Anspruch wird bestimmt durch:
 - Die unterstützte Komponente: Garantien und Verträge.
 - Gültiger Benutzer.
 - Gültiger Vertrag.

Wenn der Benutzer *keinen* Anspruch auf Service hat, teilen Sie ihm dies mit und beenden Sie die Anfrage.

Ist der Benutzer serviceberechtigt, bestimmen Sie den Typ der Anfrage und überprüfen Sie die Gültigkeit.
- Der Helpdesk-Mitarbeiter und der Anfrager einigen sich auf die Art der Anfrage. (Ungültige Anfragetypen sind z. B. wenn der Drucker Papier benötigt oder eine Änderungsanforderung erforderlich ist.) Während der Anfrage legen das Helpdesk und der Anfrager fest, ob ein Incident vorhanden ist, ob dieser im Umfang enthalten ist und welcher Art der Incident ist.
- b Handelt es sich um eine gültige Anfrage?
 - Nein – Informieren Sie den Benutzer und beenden Sie die Anfrage.
 - Ja – Fahren Sie mit Phase 2 fort: *Neue Anfragen protokollieren.*

Workflow für das Entgegennehmen einer Anfrage (Phase 1)



Phase 2: Anfrage protokollieren

Für die Phase der Protokollierung der Anfrage ist das Helpdesk zuständig. Alle Anfragen müssen protokolliert werden, gleichgültig, ob es sich um eine neue Anfrage handelt oder um eine Aktualisierung einer vorhandenen Anfrage. Im nächsten Abschnitt wird das Protokollieren einer neuen Anfrage im Detail beschrieben. Einzelheiten zum Aktualisieren einer vorhandenen Anfrage finden Sie im nächsten Abschnitt, *Phase 2 – Vorhandene Anfragen protokollieren*.

So protokollieren Sie eine neue Anfrage:

- 1 Füllen Sie Anfragedetails aus.
 - Füllen Sie alle obligatorischen Felder aus. Die erforderlichen Felder sind durch ein rotes Dreieck in der oberen linken Ecke des Felds gekennzeichnet. Informationen zu den Feldern finden Sie im Handbuch *Anwendungsverwaltung* unter *Tabelle 1: Neue Anfrage – Register „Anfragedetails“* (*cc.incquick.g*) im Abschnitt *Felddetails*.

Folgende Felder sind für diesen Schritt erforderlich:

- Kontaktname
- Kategorie
- Unterkategorie
- Produkttyp
- Incident-Typ
- Zuweisung
- Gewichtung
- Standortkategorie
- Firma
- Beschreibung

Alle obligatorischen Felder werden überprüft. Abgeblendet dargestellte Felder sind schreibgeschützt und werden automatisch basierend auf dem Inhalt anderer Felder ausgefüllt.

Folgende Überprüfungen sind wichtig:

- Es können nur gültige Kategorien und die zugehörigen Unterkategorien, Produkttypen und Incident-Typen eingegeben werden.
- Der SLA wird aus den Feldern **Gewichtung** und **Standortkategorie** erstellt und wird in Format Control berechnet (solange die Anfrage nicht gespeichert ist, kann der auf dem Bildschirm angezeigte Wert für **Geplanter SLA** falsch sein). Informationen zu den standardmäßigen Standortkategorien finden Sie unter *Definitionen der Standortkategorien* auf Seite 117.
- Der SLA wird automatisch zu einer höheren Priorität hochgestuft, wenn die gemeldete Anfrage die Gewichtung **Gesamt-Service-Verlust** aufweist oder der Anfrager ein **Kritischer Benutzer** bzw. das Asset ein **Wichtiges Asset** ist.
- Das Beschreibungsformular kann in beliebigem Format ausgefüllt werden und wird nur auf sein Vorhandensein hin geprüft, nicht auf seinen Inhalt.

2 Bestimmen Sie die Anfragekategorie.

Die Kategorisierung der Anfrage in eine der vier Service-Ebenen ist von zentraler Bedeutung und ermöglicht Folgendes:

- Die Weitergabe von Incidents zwischen Mitarbeitern
- Die Weitergabe von Incidents an die richtige Support-Gruppe
- Die Untersuchung der Daten auf eine entsprechende Änderungsanforderung
- Die Erzeugung standardisierter Berichte

3 Aktualisieren Sie den Protokolldatensatz.

Hinweis: Folgen Sie für eine Kennwortrücksetzung den SLA-Regeln für das Identifizieren des Anfragers.

Phase 2 – Vorhandene Anfragen protokollieren

Vorhandene Anfragen werden im Formular `cc.incident.g` protokolliert und aktualisiert. Informationen zu den Feldern finden Sie im Handbuch *Anwendungsverwaltung* unter *Tabelle 3: Vorhandene Anfrage – Register „Aktualisieren“ (cc.incident.g)* im Abschnitt *Felddetails*.

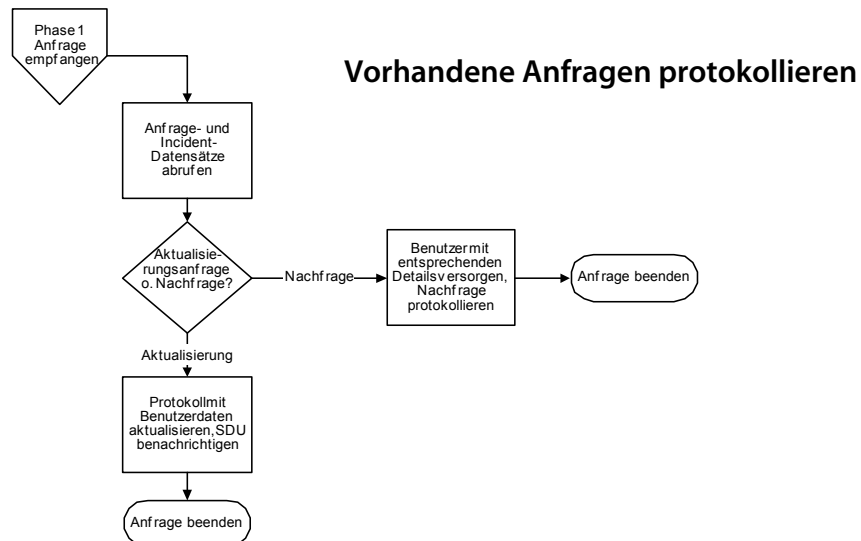
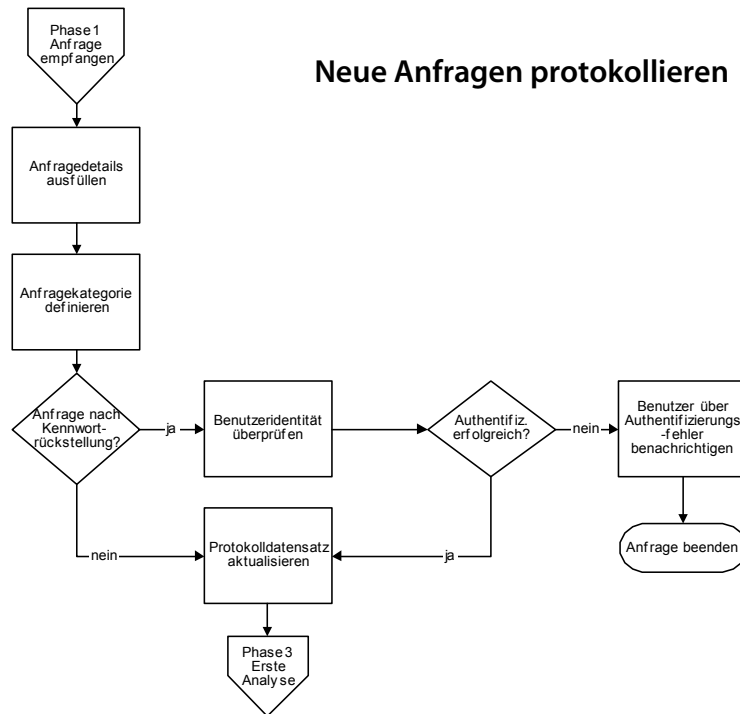
So protokollieren Sie eine vorhandene Anfrage:

- 1 Rufen Sie die vorhandene Anfragedatensätze ab. Suchen Sie mit Hilfe von **Optionen > Verbundene > Anfragen** nach allen Anfragen mit ähnlichen zugrunde liegenden Problemen.
- 2 Stellen Sie fest, ob es sich um eine neue Anfrage oder um eine Aktualisierung handelt.
- 3 Geben Sie dem Benutzer die gewünschten Details und protokollieren Sie die Untersuchung.
- 4 Aktualisieren Sie das Protokoll mit den Daten des Anfragers und benachrichtigen Sie den Anfrager.

Aktualisieren Sie die Anfrage und übertragen Sie Elemente an den Incident.

Wenn der Anfrager den Abschluss der Anfrage anfordert, aktualisieren Sie die verbundenen Incident-Datensätze. Falls keine anderen verknüpften Anfragen vorhanden sind, den Status zu **Gelöst** umändern.

Workflow für das Protokollieren einer Anfrage (Phase 2)



Phase 3: Erste Analyse

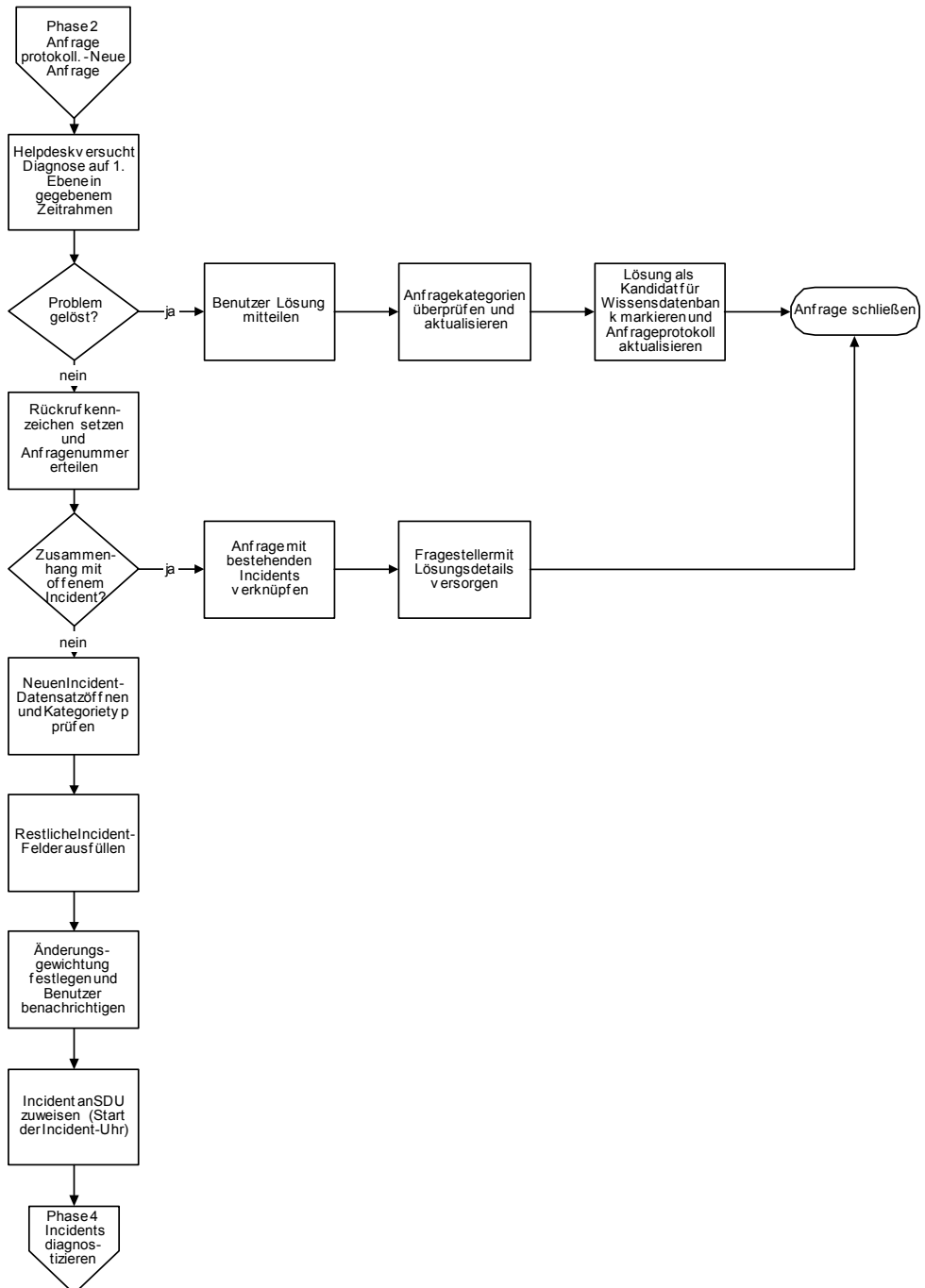
- 1 Versuchen Sie eine Diagnose erster Ebene. Kann Incident durch Diagnose erster Ebene gelöst werden?

Führen Sie die Diagnose innerhalb festgelegter Zeitskalen durch. Die Zeitskalen für die Diagnose erster Ebene sollten mit dem SLA festgelegt werden.

- Ja – Teilen Sie dem Anfrager die Lösung für den Incident mit.
 - Prüfen und aktualisieren Sie die relevanten Kategorien: Falls sich die Lösung von der ursprünglichen Beschreibung des Incident unterscheidet, ändern Sie die Kategorie der Anfrage. ServiceCenter markiert die Anfrage als bei der ersten Anfrage korrigiert.
 - Aktualisieren Sie das Anfragenprotokoll.
 - Beenden Sie die Anfrage.
 - Nein – Setzen Sie mit Hilfe des Felds **Benachrichtigen durch das Rückrufkennzeichen**.
- 2 Bestimmen Sie über **Optionen > Verbundene > Incident**, ob die Anfrage mit einem offenen Incident zusammenhängt. Steht die Anfrage in Zusammenhang mit einem offenen Incident?
 - Ja – Verknüpfen Sie die Anfrage mit dem verbundenen Incident: Verwenden Sie **Optionen > Verbundene > Incidents > Verknüpfen**.
 - Sie können die Anfrage auch über die Schaltfläche **Incident erstellen** mit einem offenen Incident verknüpfen. Klicken Sie auf **Incident erstellen**. Es wird eine Liste mit Incident-Datensätzen angezeigt. Wählen Sie einen vorhandenen Incident-Datensatz aus und öffnen ihn. Klicken Sie im Incident-Formular auf die Schaltfläche **Link**. Die Anfrage ist nun mit einem offenen Incident verknüpft.
 - Informieren Sie den Anfrager über die Einzelheiten der Incident-Lösung (könnte eine Umgehung sein).
 - Beenden Sie die Anfrage.

- Nein – Die Anfrage ist ein *neuer* Incident: Informationen zu den Feldern finden Sie im Handbuch *Anwendungsverwaltung* unter *Tabelle 5: Neuer Incident – Register „Incident-Details“* (*apm.quick.g*) im Abschnitt *Felddetails*.
 - Öffnen Sie einen neuen Incident-Datensatz mit Hilfe der Schaltfläche **Incident erstellen**. Wenn aus einer Anfrage ein Incident erstellt wird (*cc.incquick.g*), werden die Register für Kontakt- und Incident-Details automatisch mit den Details der Anfrage ausgefüllt.
 - Prüfen Sie die Kategorie und füllen Sie die übrigen Felder aus.
 - Legen Sie die Gewichtung fest. Die Gewichtung misst die Auswirkung des Incidents auf das Geschäft.
 - Ordnen Sie den Incident zu: Informationen zu Zuweisungsgruppen finden Sie unter *Zuweisungsgruppen* auf Seite 46.
- Fahren Sie fort mit *Phase 4: Incidents diagnostizieren* auf Seite 61.

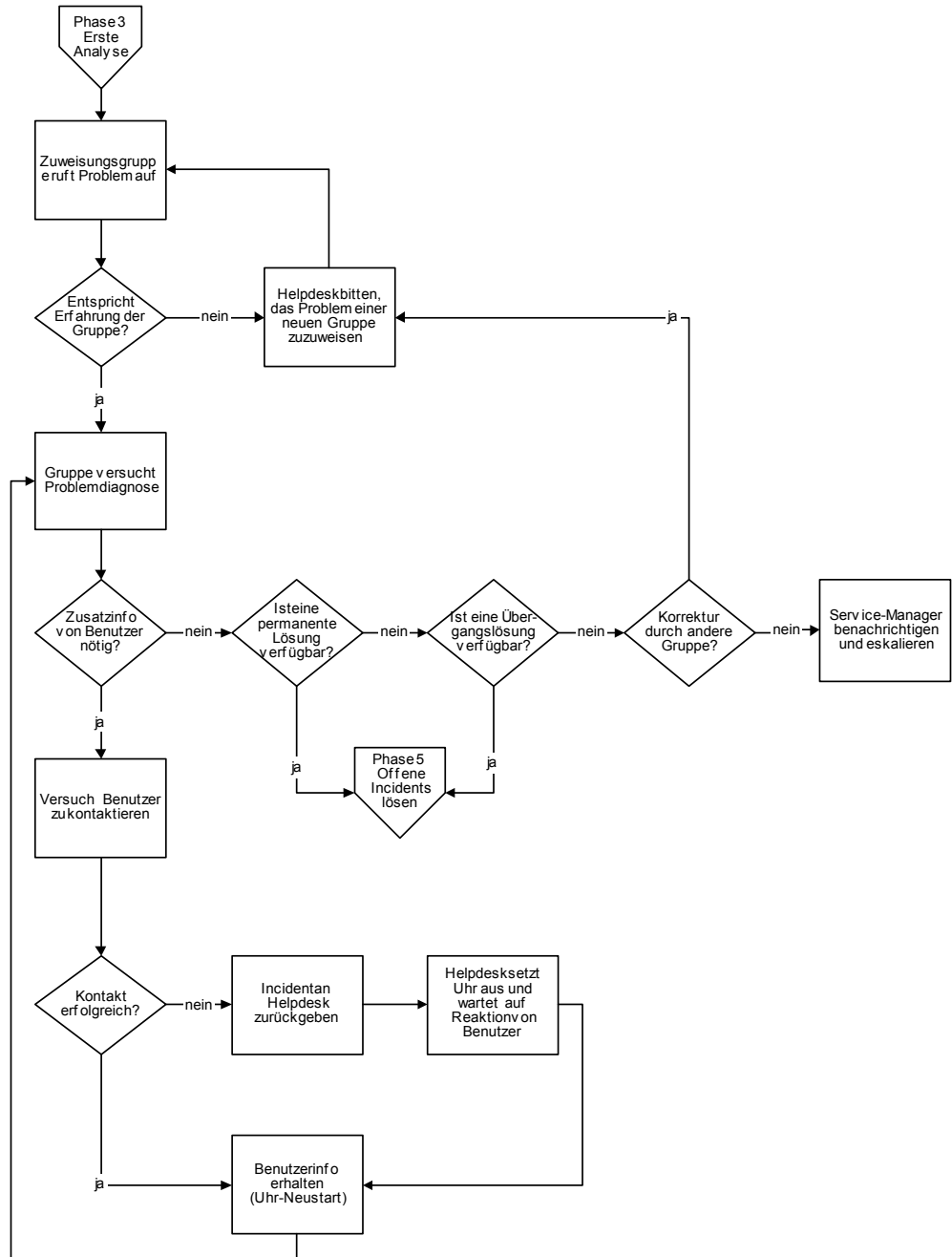
Workflow für die erste Analyse (Phase 3)



Phase 4: Incidents diagnostizieren

- 1 Zuweisungsgruppe ruft den nächsten Incident ab.
- 2 Liegt der Incident im Rahmen der Erfahrung der Gruppe?
 - Nein – Eine Gruppe kann einen Incident nicht einer anderen Gruppe zuweisen. Es gibt zwei Optionen, um die Zuweisung zu ändern:
 - Sprechen Sie mit einer anderen Gruppe ab, ob sie das Eigentum des Incident übernehmen kann. Die neue Gruppe kann dann den Incident sich selbst zuweisen.
 - Leiten Sie die Anfrage an den Helpdesk zurück und sprechen Sie, wenn möglich, eine Empfehlung aus.
 - Ja – Zuweisungsgruppe akzeptiert den Incident.
 - Akzeptanz des Incident wird durch Ändern des Incident-Status auf **Work in Progress** gekennzeichnet.
- 3 Gruppe versucht, den Incident zu lösen.
- 4 Sind zusätzliche Informationen/Angaben des Anfragers erforderlich?
 - Nein – Fahren Sie mit Schritt 5 fort.
 - Ja – Versuchen Sie, den Benutzer zu kontaktieren, um weitere Daten zu erhalten.
 - Überwachen Sie den Fortschritt, um zu gewährleisten, dass die Reaktion innerhalb der vorgegebenen Zeitskalen liegt.
 - Wenn keine Kontaktaufnahme stattfindet, weisen Sie den Incident erneut dem Helpdesk zu und halten Sie die Incident-Uhr an. Für die Überwachung ausgesetzter Incidents ist das Helpdesk verantwortlich.
 - Der Helpdesk erwartet die Anfrage dann vom Benutzer, um weitere Daten zu erhalten.
 - Starten Sie die Incident-Uhr neu, wenn die Benutzereingaben eingegangen sind.
- 5 Ist eine permanente Lösung verfügbar?
 - Ja – Fahren Sie fort mit *Phase 5: Offene Incidents lösen* auf Seite 63.
 - Nein – Ist eine zeitweilige Korrektur verfügbar?
 - Ja – Fahren Sie fort mit *Phase 5: Offene Incidents lösen* auf Seite 63.
 - Nein – Bestimmen Sie, ob eine andere Gruppe eine Korrektur liefern kann. Falls dies nicht möglich ist, weisen Sie den Incident wieder dem Helpdesk zu.

Workflow für die Diagnose von Incidents (Phase 4)



Phase 5: Offene Incidents lösen

1 Falls eine permanente Lösung zur Verfügung steht:

- Liefern und testen Sie die Lösung.
- Aktualisieren Sie das Protokoll und ändern Sie den Status in **Gelöst**.

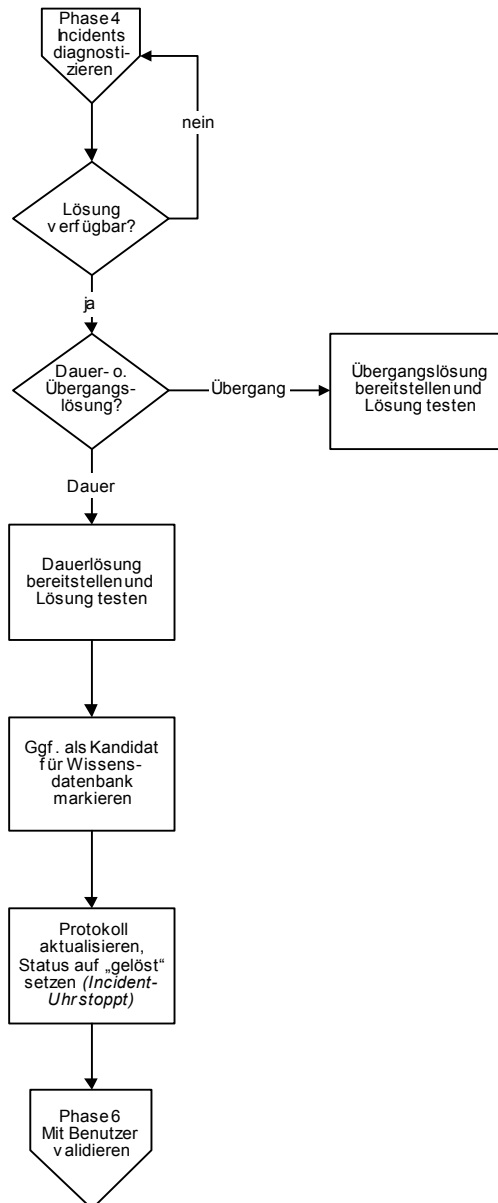
Hinweis: **Abschlusscode** ist ein erforderliches Feld. Der Abschlusscode sollte die Lösung des Incident angeben. Die standardmäßigen Abschlusscodes lauten:

- *Advice & Guidance* (Rat und Anleitung) – Der Incident wurde gelöst, indem der Benutzer Rat und Anleitung erhielt.
- *Fault* (Fehler) – Ein Fehler wurde entweder durch den Benutzer-Support, durch Support-Personal mit Hilfe von Remote-Support-Tools oder durch einen Techniker vor Ort behoben.
- *No Fault Found* (Kein Fehler gefunden) – Symptome des Incident konnten vom Benutzer oder Support-Personal nicht reproduziert werden.
- *User Error* (Benutzerfehler) – Der Incident wurde durch versehentliche Beschädigung oder falsche Verwendung eines Systems verursacht.
- *User Closure* (Benutzerabschluss) – Entweder hat der Benutzer den Incident gelöst oder die Symptome haben sich zwischen der ersten Anfrage und der Anwesenheit von Support-Personal erledigt. Der Benutzer hat angefordert, die Anfrage abzuschließen.
- *Out of Scope* (Außerhalb des Umfangs) – Dieser Abschlusscode wird für außerhalb des Umfangs des Support-Service liegende Anfragen verwendet.
- *Entitlement Failure* (Berechtigungsfehler) – Benutzer kann keine ausreichenden Berechtigungsdetails angeben. Die Anfrage wird zurückgewiesen.
- *Authentication Failure* (Authentifizierungsfehler) – Benutzer kann seine Identität nicht ausreichend nachweisen, wenn das Zurücksetzen eines Kennworts angefordert wird. Die Anfrage wird zurückgewiesen.
- *Temporary Fix* (Temporäre Korrektur) – Der Incident wurde mit einer temporären Korrektur gelöst. Eine permanente Korrektur erfordert eine Änderungsanforderung.

Hinweis: Dies gilt nicht für zeitweilige Ersatz-Hardware. In diesem Fall halten Sie die Incident-Uhr nach dem Auswechseln der Hardware an. Der Benutzer kann dann weiter arbeiten. Wenn die Original-Hardware wiederhergestellt wurde, setzen Sie den Incident auf **Gelöst** und schließen Sie ihn.

- Halten Sie die Incident-Uhr an.
- 2 Falls eine permanente oder temporäre Korrektur zur Verfügung steht:
 - Temporär – Liefern und testen Sie die temporäre Korrektur. Der Abschlusscode der Lösung lautet **Temporary Fix** (Temporäre Korrektur).
 - Permanent – Liefern und testen Sie die Lösung.
 - Markieren Sie die Lösung als Kandidat für die Wissensdatenbank.
- 3 Permanente Korrekturen spiegeln das ITIL-Verfahren für die Basisursachen-Analyse wider:
 - Überprüfen Sie alle temporären Korrekturen.
 - Untersuchen Sie die zugrunde liegenden Incidents.
 - Erstellen Sie Änderungsanforderungen oder neue Incident-Berichte für die zugrunde liegenden Incidents.

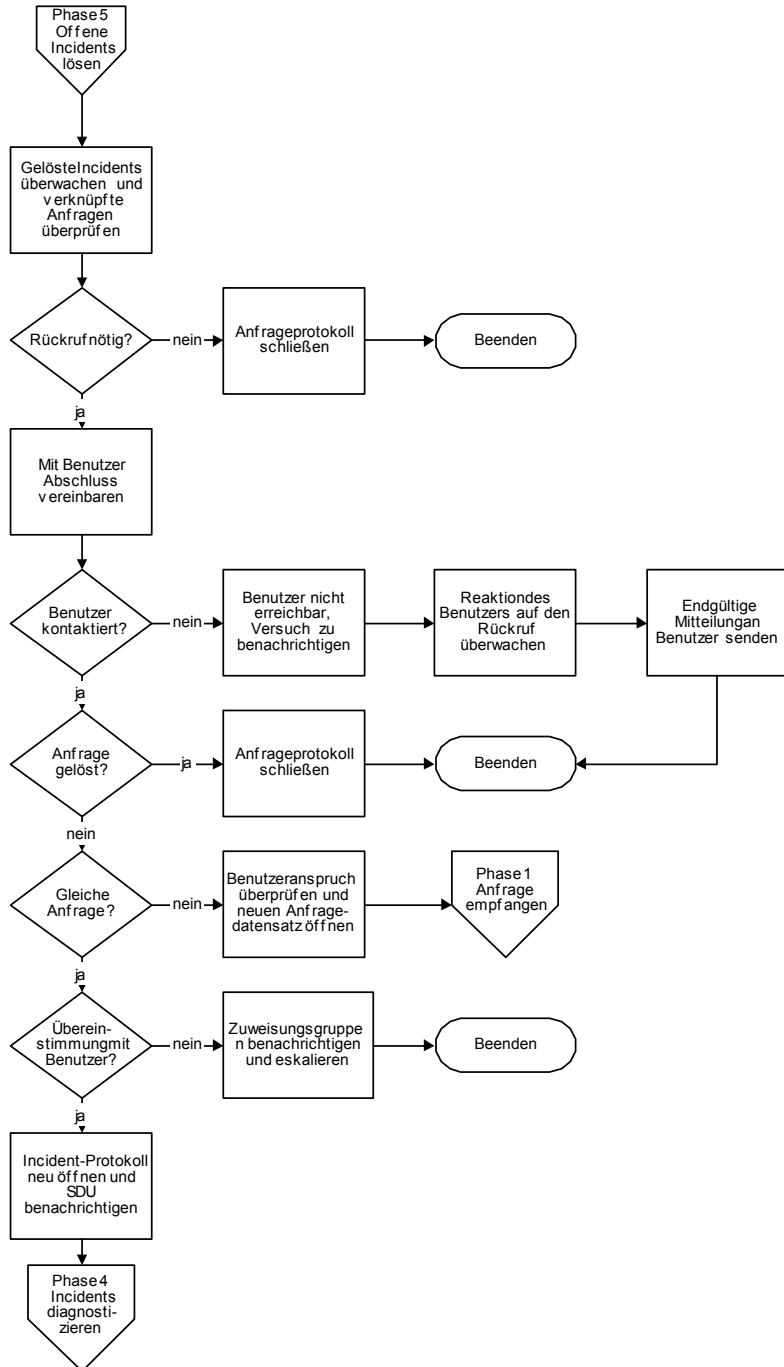
Workflow für das Lösen offener Incidents (Phase 5)



Phase 6: Mit Benutzer prüfen

- 1 Überwachen Sie gelöste Incidents und überprüfen Sie verknüpfte Anfragen.
- 2 Ist ein Rückruf des Benutzers erforderlich?
 - Nein – Schließen Sie die Anfrage und benachrichtigen Sie den Benutzer (kann über E-Mail erfolgen).
 - Hinweis:** In vielen Fällen wird die Anfrage automatisch vom System geschlossen.
 - Bei Lösung des Incidents wird dieser erneut dem Helpdesk zugewiesen.
 - Schließen Sie das Verfahren ab.
 - Ja – Kontaktieren Sie den Benutzer, um sich auf die Lösung des Incidents zu einigen.
 - Falls der Benutzer einen Rückruf verlangt, kontaktieren Sie ihn wie vereinbart.
- 3 Kontaktaufnahme mit dem Benutzer möglich?
 - Nein – Versuchen Sie, den Benutzer auf andere Weise zu kontaktieren (Fax oder E-Mail).
 - Überwachen Sie die Reaktion des Benutzers auf den Rückruf.
 - Senden Sie eine endgültige Mitteilung an den Benutzer.
 - Schließen Sie das Verfahren ab.
 - Ja – Verständigen Sie den Benutzer von der Lösung des Incident.
- 4 Stimmt der Benutzer zu, dass der Incident durch die Lösung gelöst wurde?
 - Ja – Schließen Sie die Anfrage mit dem korrekten Abschlusscode.
 - Schließen Sie das Verfahren ab.
 - Nein – Untersuchen Sie das Problem.
- 5 Tritt beim Benutzer *dasselbe* Problem auf?
 - Nein – Überprüfen Sie den Anspruch des Benutzers und öffnen Sie einen neuen Anfragedatensatz.
 - Beginnen Sie mit *Phase 1: Anfrage entgegennehmen* auf Seite 49.
 - Ja – Stimmen Sie dem Benutzer zu?
 - Ja – Öffnen Sie das Incident-Protokoll erneut und teilen Sie der Zuweisungsgruppe mit, dass der Incident geöffnet bleibt.
 - Nein – Informieren Sie den Helpdesk-Manager. Dadurch wird der Incident eskaliert.

Workflow für die Prüfung mit dem Benutzer (Phase 6)



3 Basisursachen-Analyse

KAPITEL

Mit Hilfe der Basisursachen-Analyse können Sie die zugrunde liegende Ursache oder *Basisursache* eines Problems oder eines Incident identifizieren sowie Schritte einleiten, um diese Basisursache mit einer permanenten Lösung zu beheben. Wenn das zugrunde liegende Problem, die Basisursache, gefunden wurde, wird ein Datensatz für einen bekannten Fehler eröffnet, um die Lösung für die Zukunft zu dokumentieren. Mit Hilfe von bekannten Fehlern wird dann das Change Management-Verfahren eingeleitet. In diesem Kapitel wird das Basisursachen-Analyse-Modul von ServiceCenter erläutert.

Dieses Kapitel umfasst die folgenden Themen:

- *Einführung* auf Seite 70
- *Ziele der Basisursachen-Analyse* auf Seite 71
- *Basisursachen-Analyse und Incident Management* auf Seite 71
- *Funktionsweise der Basisursachen-Analyse* auf Seite 72
- *Flussdiagramm der Basisursachen-Analyse* auf Seite 73
- *Aktivitäten der Basisursachen-Analyse* auf Seite 74

Einführung

Bei der Basisursachen-Analyse (Root Cause Analysis, RCA) werden mit ITILs Incident Management permanente Lösungen für Probleme gesucht, die Incidents verursachen. Darüber hinaus trägt die Basisursachen-Analyse dazu bei, die negativen Auswirkungen von Incidents in der IT-Infrastruktur auf ein Mindestmaß zu beschränken, indem die grundlegende Ursache angegangen wird.

- Bei der Erstellung eines Incident-Tickets kann der Helpdesk-Bearbeiter die Datenbank nach Tickets für bekannte Fehler durchsuchen oder herausfinden, ob das Problem einem anderen Problem entspricht, das bereits in der Basisursachen-Analyse-Datenbank (RCA-Datenbank) aufgezeichnet wurde. Wenn keine Übereinstimmung gefunden wurde, kann ein neuer Basisursachen-Analyse-Datensatz geöffnet werden.
- Während das Support-Team daran arbeitet, die Ursache zu beurteilen, wird der Basisursachen-Datensatz mit der Basisursachen-Analyse für künftige Suchen aufgezeichnet. Das Team implementiert die Lösung und benachrichtigt den Benutzer, der die ursprüngliche Anfrage gestellt hat.
- Datensätze der Basisursachen-Analyse können geöffnet und aktualisiert werden. Zur automatischen Benachrichtigung für eine Nachbearbeitung können Erinnerungen eingerichtet werden. Verbundene Incident-Datensätze können mit dem Basisursachen-Datensatz sowie mit Änderungsanforderungen verknüpft werden.
- Falls eine Umgehung gefunden wird, kann das Basisursachen-Ticket in einen bekannten Fehler geändert werden, auf den Helpdesk-Mitarbeiter bei der Erstellung neuer Incident-Tickets über Datenbanksuchen zugreifen können.
- Wenn eine Lösung gefunden wurde, wird der Datensatz für den bekannten Fehler geschlossen. Ein Teil der Lösung kann Verbesserungen an der Dokumentation, an der Schulung oder an den Support-Verfahren umfassen.
- Wie in anderen Modulen werden Tickets automatisch an die Inboxes der entsprechenden Mitarbeiter und Manager gesendet. Die Untersuchung, Verfolgung und Lösung des zugrunde liegenden Problems werden durch umfangreiche Suchmöglichkeiten in der Datenbank und der Wissensdatenbank unterstützt.

Weitere Informationen zur Verwendung und Einrichtung der Basisursachen-Analyse finden Sie im *Benutzerhandbuch* und im Handbuch *Anwendungsverwaltung*.

Ziele der Basisursachen-Analyse

Die Basisursachen-Analyse verfolgt folgende Zwecke:

- Fehler in der IT-Infrastruktur feststellen, diese aufzeichnen, deren Historie verfolgen, Lösungen für sie finden und das erneute Auftreten der Fehler verhindern.
- Lösungen so aufzeichnen, dass sie schnell und einfach für Support-, Schulungs- und Aktionspersonal zur Verfügung stehen.
- Verbesserungsbedarf in Schulungen oder Dokumentation finden und die zur Korrektur notwendigen Daten leicht zugänglich machen.
- Mit Incidents zusammenhängende Probleme reaktiv lösen.
- Probleme vor dem Auftreten von Incidents proaktiv lösen.

Basisursachen-Analyse ist sowohl mit dem Incident Management als auch mit dem Change Management verknüpft.

Basisursachen-Analyse und Incident Management

Das Hauptziel des Incident Management besteht darin, dass der Kunde schnell wieder arbeiten kann. Dies erfolgt oft über eine Umgehung statt einer permanenten Lösung.

Das Hauptziel der Basisursachen-Analyse besteht darin, die Ursache und eine *permanente Lösung* zu finden, um zukünftige Incidents zu vermeiden. Dies dauert zunächst länger, doch wird langfristig der Service verbessert.

Die Basisursachen-Analyse ähnelt in vielerlei Hinsicht dem Incident Management.

- Aus Incident-Tickets können Basisursachen-Tickets geöffnet werden.
- In Incident-Datensätzen enthaltene Details und Historien werden für Analysezwecke verwendet. Die Basisursachen-Analyse funktioniert ohne diese Details nicht richtig.
- Incident-Datensätze werden mit den Datensätzen der Basisursachen-Analyse verknüpft.
- Die in der Basisursachen-Analyse erstellte und geführte Wissensdatenbank liefert Lösungen für Incident-Tickets.

Funktionsweise der Basisursachen-Analyse

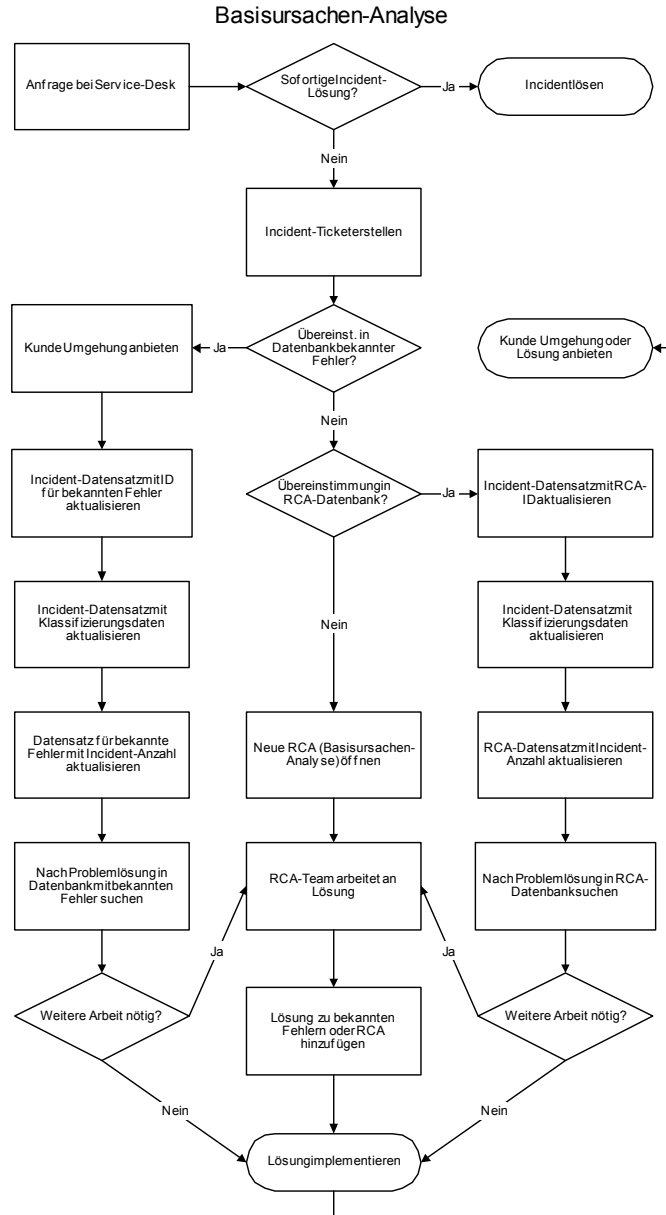
Mit der Basisursachen-Analyse können Sie automatisch die Datensätze verbundener Incidents und bekannter Fehler anzeigen. Diese abhängigen Datensätze können Sie aus dem Listenfenster auswählen und unmittelbar öffnen.

Basisursachen-Tickets dienen nur zu Informationszwecken. Das jeweilige Personal kann Basisursachen-Tickets eskalieren und neu zuweisen. Das System kann Warnungen selbständig auslösen und nicht gelöste Basisursachen automatisch eskalieren.

Auf Basisursachen-Tickets kann Folgendes zutreffen:

- Für einen beliebigen gemeldeten Incident geöffnet.
- Automatisch an die zuständigen Mitarbeiter übermittelt werden.
- Von den zuständigen Mitarbeitern bzw. Systemverwaltern verfolgt und gelöst werden.
- Per E-Mail oder Telefax mit Informationen zur Lösung der berichteten Basisursache an den Benutzer geschickt.

Flussdiagramm der Basisursachen-Analyse



Aktivitäten der Basisursachen-Analyse

Best Practice-Aktivitäten der Basisursachen-Analyse sind ein wichtiger Aspekt der Stabilität Ihrer Infrastruktur. Wenn Sie die Basisursachen identifizieren, permanente Lösungen finden, Änderungen planen und verfolgen sowie zukünftige Incidents verhindern können, haben Sie Ihre Infrastruktur weiterhin unter Kontrolle.

Es gibt folgende Hauptaktivitäten im Rahmen der Basisursachen-Analyse:

- Basisursachen identifizieren und eliminieren
- Bekannte Fehler identifizieren und Datenbank bekannter Fehler pflegen
- Strukturelle Lösungen definieren

Proaktive Basisursachen-Analyse

Die proaktive Basisursachen-Analyse beschäftigt sich mit der Identifizierung und Lösung von Problemen und bekannten Fehlern vor Auftreten von Incidents. Sowohl Problem- als auch Fehlerkontrolle sind reaktiv, da sie sich erst mit Problemen beschäftigen und bekannte Fehler identifizieren, nachdem ein Incident aufgetreten ist.

Bei diesen Aktivitäten kann es sich um die Verhinderung von Problemen oder um strategische Entscheidungen handeln.

- Trendanalyse
- Vorbeugende Maßnahmen

Problemsteuerung

Mit Hilfe der Problemsteuerungs-Aktivitäten der Basisursachen-Analyse können Sie die Basisursache von Incidents identifizieren und dem Helpdesk relevante Informationen liefern. Darüber hinaus werden ggf. Ratschläge zu Umgehungen erteilt.

Problemsteuerungs-Aktivitäten

- Ein Problem wird identifiziert, wenn:
 - Incident-Daten wiederholt auftretende Incidents identifizieren
 - Incident-Daten zeigen, dass Incidents nicht bereits bekannten Fehlern zuzuordnen sind
 - Die IT-Infrastrukturanalyse zeigt, dass ein Problem zu Incidents führen könnte
 - Ein schwerwiegender Incident auftritt, für den eine strukturelle Korrektur notwendig ist

Hinweis: Fügen Sie Problem Datensätze zur Datenbank hinzu, und verknüpfen Sie die Problem Datensätze mit allen verbundenen Incident-Datensätzen. Zeichnen Sie überdies die Lösung bzw. Umgehung im Problem Datensatz auf.

- Problemklassifizierung:

Durch die Klassifizierung von Problemen können Sie die Auswirkungen einer ausgefallenen Komponente sowie den Umfang der Bemühungen ermitteln, die für die Instandsetzung dieser Komponente erforderlich sind.

 - Legen Sie folgendes fest: Kategorie, Auswirkung, Dringlichkeit und Priorität.
 - Die Dringlichkeit wird durch folgendes beeinflusst: Verfügbarkeit einer zeitweiligen Korrektur oder Umgehung, Möglichkeit einer geplanten Verzögerung einer Lösung und Wissen um Auswirkungen aufs Geschäft.

Hinweis: Die Dringlichkeit gibt an, wie lange die Problembehebung aufgeschoben werden kann. Die Priorität gibt die *Reihenfolge* an, in der Probleme angesprochen werden sollten.

- Problemuntersuchung und -diagnose:
 - Das Ziel besteht darin, die zugrunde liegenden Ursachen bekannter Fehler zu diagnostizieren.
 - Die Untersuchung umfasst verfügbare Umgehungen für mit dem Problem verbundene Incidents.
 - Problem Datensätze werden mit den empfohlenen Umgehungen aktualisiert.

Fehlersteuerung

Das Fehlersteuerungsverfahren beginnt mit der Feststellung eines zugrunde liegenden Problems. Die Aktivitäten der Fehlersteuerung konzentrieren sich auf die Bearbeitung bekannter Fehler, bis diese durch die Implementierung von Änderungen behoben werden.

Aktivitäten der Fehlersteuerung

- Fehleridentifizierung und -aufzeichnung
 - Ein Fehler wird identifiziert, wenn ein Problem festgestellt wird.
 - Der Fehler wird zu einem *bekanntem Fehler*, wenn die Basisursache des Problems gefunden und eine Umgehung angegeben wird.
 - Vergewissern Sie sich, dass das Basisursachen-Ticket mit den gesamten Lösungsaktivitäten aktualisiert wird.
- Fehlerbewertung
 - Bewerten Sie zuerst die Mittel zur Lösung des Fehlers.
 - Füllen Sie ggf. eine Änderungsanforderung aus.
 - Verknüpfen Sie den Änderungsanforderungs-Datensatz mit dem Datensatz des bekannten Fehlers.
- Aufzeichnung der Fehlerlösung
 - Zeichnen Sie die Lösung bekannter Fehler im Basisursachen-Analysesystem auf.
 - Geben Sie Daten in die Wissensdatenbank ein. Diese Datenbank enthält Daten über Konfigurationselemente, Symptome und Lösungen. Dadurch stehen die Daten bei zukünftigen Incidents und bekannten Fehlern zur Verfügung.
- Fehlerabschluss
 - Schließen Sie den Datensatz des bekannten Fehlers, nachdem die Änderungen erfolgreich implementiert wurden.
 - Schließen Sie alle verbundenen Incident- oder Basisursachen-Tickets.
- Überwachung der Problem-/Fehlerlösung
 - Die Fehlersteuerung überwacht den Ablauf der Lösung bekannter Fehler. Das Change Management ist für die Bearbeitung von Änderungsanforderungen verantwortlich.
 - Die Basisursachen-Analyse überwacht die Auswirkungen von Problemen und bekannten Fehlern auf Dienste.
 - Falls die Auswirkungen schwerwiegend werden, eskaliert die Basisursachen-Analyse das Problem.

4 Change Management

KAPITEL

Change Management ist das Verfahren zur Identifizierung eines zukünftigen gewünschten Zustands des Geschäfts, das Verstehen des aktuellen Zustands und die Erstellung eines Übergangsplans, der die zur Erfüllung des Ziels notwendigen Schritte beschreibt.

In diesem Kapitel wird beschrieben, wie durch Change Management gewährleistet wird, dass standardisierte Methoden und Verfahren für eine effiziente und prompte Handhabung aller Änderungen in der Infrastruktur einer Organisation eingesetzt werden.

Dieses Kapitel umfasst die folgenden Themen:

- *Einführung* auf Seite 78
- *Umfang* auf Seite 80
- *Änderungsanforderungen* auf Seite 81
- *Change Management-Rollen* auf Seite 86
- *Change Management-Workflow* auf Seite 87

Einführung

Das Ziel von Change Management (CM) besteht darin, die negativen Auswirkungen von Änderungen auf die Servicequalität auf ein Mindestmaß zu beschränken. Im Normalfall wurde eine Änderung als Teil der Lösung für ein Incident-Ticket oder für Basisursache-Datensätze und bekannte Fehler identifiziert. Häufig sind zahlreiche Benutzer von Änderungen betroffen, etwa bei Upgrades von zentralen Servern oder Netzwerkinstallationen.

Mitarbeiter und Management können mit Hilfe des standardmäßigen Workflow von Change Management folgende Aktivitäten durchführen:

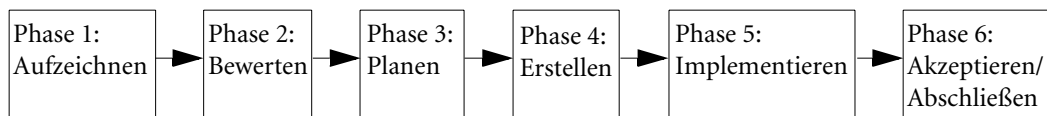
- Ein Änderungsanforderungsticket erstellen, dem eine eindeutige Nummer zugewiesen wird, anhand derer jegliche Aktivität verfolgt und in Berichten erfasst werden kann. Änderungen werden nach Kategorien klassifiziert, die Standardkategorien wie HW (Hardware) und MAC (General Purpose Move/Add/Change = Verschieben/Hinzufügen/Ändern für allgemeine Zwecke) umfassen. Es können auch standortspezifische Kategorien erstellt werden.
- Die Aufgaben (Arbeitsprozesse) innerhalb eines Änderungsanforderungs-Datensatzes identifizieren, die zur Implementierung der Änderung erforderlich sind. Die für die Durchführung dieser Aufgaben zuständigen Personen können automatisch vom System verständigt werden. Mit Hilfe von Inboxes können Techniker ihre anstehenden Arbeiten auf praktische Weise verwalten. Aufgaben werden ebenfalls Kategorien zugewiesen, um Verfolgung, Berichterstellung und Zuweisung zu erleichtern.
- Änderungen während des gesamten Implementierungszyklus anhand eines Standard-Workflows verfolgen und abfragen. Phasen sind innerhalb einer Aufgabe oder Änderung gruppierte Aktivitäten, die die logische Sequenz von zu wiederholenden Schritten im Implementierungszyklus der Änderung verdeutlichen. Im typischen Fall besteht eine Änderungsanforderung aus vier Phasen:
 - Bewertungsphase – Öffnen und Genehmigen der Änderungsanforderung.
 - Erstellungsphase – Zuweisen der Person, die für die eigentliche Implementierung der Änderung zuständig ist.

- Testphase – Aufzeichnen von Testdaten und Testergebnissen für die Änderung. Sollte der Test fehlschlagen, wird die Phase automatisch auf die Erstellungsphase zurückgesetzt.
- Implementierungsphase – nach erfolgreichen Tests kann die Änderung implementiert werden. Details der Implementierung können aufgezeichnet werden, einschließlich eines Überprüfungsprozesses, der den Erfolg oder Misserfolg der Änderung dokumentiert.

Weitere Informationen zur Verwendung und Einrichtung von Change Management finden Sie im *Benutzerhandbuch* und im Handbuch *Anwendungsverwaltung*.

Mit dem standardmäßigen Workflow von ServiceCenter können Sie:

- Den Helpdesk die Kontrolle übernehmen lassen und gewährleisten, dass schlecht geplante Änderungen sich nicht auf das Geschäft auswirken
- Das Geschäfts- und Betriebsrisiko berechnen
- Anfragen mit Incidents und Incidents mit bekannten Fehlern verbinden, sowie das Lösungsverfahren verwalten
- Änderungsgenehmiger in der Reihenfolge ihrer Befugnis benachrichtigen, wenn eine Änderungsanforderung erstellt wird
- Benutzer automatisch über Abschlüsse und Termine benachrichtigen



Umfang

Der standardmäßige Workflow von ServiceCenter führt Sie durch die grundlegenden Aktivitäten des Change Management, von der Planung der Änderungen bis zu deren Implementierung in Ihrer Infrastruktur.

■ Änderungsprotokollierung

Folgen Sie den Verfahren zur Dokumentierung von Änderungsanforderungen. Entscheiden Sie, welche Mitarbeiter in Ihrem Unternehmen Änderungen *anfordern* dürfen.

■ Zuweisung von Prioritäten

Jeder Änderungsanforderung muss eine Priorität zugewiesen werden. Die Priorität beruht sowohl auf den Auswirkungen eines Problems wie auf dessen Dringlichkeit.

■ Änderungskategorisierung

Erwägen Sie, welches Risiko jeder Änderungsanforderung zugewiesen werden soll, bevor Sie die Änderung endgültig genehmigen. Entscheiden Sie anhand der Kategorie, die der Änderungsanforderung zugewiesen ist, wie fortgefahren wird.

■ Auswirkungs- und Ressourcenbewertung

Erwägen Sie folgende Punkte:

- - Die Auswirkungen der Änderung auf die Geschäftsfunktionen
- - Die Auswirkungen der Änderung auf die Infrastruktur
- - Die Auswirkungen auf andere Dienste in der Infrastruktur
- - Die Auswirkungen der *Nicht*-Implementierung der Änderung
- - Die IT- und sonstigen Ressourcen, die für die Implementierung der Änderung notwendig sind

■ Änderungsgenehmigung

Legen Sie die Stufen der Änderungsgenehmigung fest und bestimmen Sie, welche Mitarbeiter Ihres Unternehmens Änderungen genehmigen dürfen.

■ Änderungsplanung

Ist es praktischer, jeweils nur eine Änderung oder viele gleichzeitig zu implementieren? Planen Sie Änderungen so, dass sie sich so wenig wie möglich auf den normalen Geschäftsablauf auswirken.

- **Erstellen, Testen und Implementieren von Änderungen**
Implementieren und testen Sie die Änderung.
- **Änderungsprüfung**
Prüfen Sie alle implementierten Änderungen nach Verstreichen des festgelegten Zeitraums. Überprüfen Sie, dass die Änderung die gewünschte Wirkung hatte, Benutzer mit der Änderung zufrieden sind und die Änderung rechtzeitig und zu den vorgegebenen Kosten implementiert wurde.

Änderungsanforderungen

Best Practices geben vor, dass Infrastrukturänderungen stets mit einer formellen Änderungsanforderung eingeleitet werden. Wenn eine Änderungsanforderung empfangen wurde und die Geschäftsanforderungen sowie der aktuelle Zustand klar sind, kann das Änderungsverfahren eingeleitet werden.

Wurde die Anfrage empfangen, der Anspruch überprüft und die Anfrage als Änderungsanforderungs-Anfrage identifiziert, wird sie an das Change Management weitergeleitet.

Zunächst wird ein Projektplan erstellt. Die notwendigen Ressourcen werden identifiziert und ein Rücksprungplan oder Plan zur Aufrechterhaltung des Betriebs erstellt. Dann wird eine Auswirkungsanalyse der Änderungsanforderung durchgeführt und die Risikostufe ermittelt. Schließlich wird der Plan getestet und die Implementierung beginnt. Genehmigte Änderungen werden an wichtigen Meilensteinpunkten verfolgt und eine Bewertung nach Abschluss des Projekts durchgeführt.

Hinweis: Bevor das Änderungsverfahren gestartet werden kann, muss der aktuelle Zustand der Infrastruktur, aller Systeme und die Verwendung der Systeme im Unternehmen bekannt sein.

Änderungsanforderungen sind Anforderungen zur Änderung von Elementen der IT-Infrastruktur wie z. B.:

- Beschaffung und Installation neuer Ausrüstung
- System-Upgrades
- Büro-Umzug
- Betriebssystem- oder Anwendungs-Upgrades
- Installation neuer Software
- Installation von IT-Ausrüstung in einem neuen Gebäude

All diese Anforderungen unterliegen dem Änderungsanforderungsverfahren.

Kategorisieren von Anforderungen

Es gibt zwei Gründe für die Kategorisierung von Änderungsanforderungen:

- Bestimmen, welche Stufe der Änderung eine IT-Servicegebühr einschließt und was zusätzliche Kosten verursacht.
- Gewährleisten, dass alle vorgeschlagenen Änderungen, die ein Geschäftsrisiko mit sich bringen, so gesteuert und implementiert werden, dass das Risiko so gering wie möglich ist.

Kategorien von Änderungsanforderungen

Änderungsanforderungen werden wie folgt kategorisiert:

Kategorie 1 - Entscheidende Geschäftsveränderung – Anforderung nach einer umfassenden Änderung der Geschäftsplattform, des Betriebssystems, Umzug einer Geschäftseinheit an einen neuen Standort, Hinzufügen eines neuen Unternehmens oder wichtigen Standorts zum Service.

Kategorie 2 - Geschäftsveränderung – Anforderung nach einem verteilten Software-Upgrade wie z. B. neue Version der Antivirus-Software, Umzug einer Geschäftseinheit in einen anderen Bereich am gleichen Standort oder Änderung der Standardkonfiguration.

Kategorie 3 - Unbedeutende Änderung – Anforderung zur Installation oder zum Umzug von bis zu 10 neuen Workstations oder dazugehöriger Assets einschließlich Software der Standardkonfiguration innerhalb eines Standorts.

Änderungsprioritäten

Es gelten folgende Änderungsprioritäten:

Notänderung – Eine Notänderung besteht aus dem alleinigen Grund, eine kritische Modifizierung einer Live-Umgebung zu implementieren, ohne die Geschäftsaktivitäten zu unterbrechen. Der Lebenszyklus folgt rückwirkend auf eine Notänderung und erfordert die höchste Autorisierungsstufe.

Beschleunigte Änderung – Eine beschleunigte Änderung erfolgt, wenn ein Geschäftsgrund die Implementierung der Änderung innerhalb eines kürzeren Zeitraums als im SLA angegeben erfordert. Beschleunigte Änderungen folgen einer beschleunigten Form des vollständigen Lebenszyklus der Änderung und erfordern daher eine höhere Autorisierungsstufe.

Normale Änderung – Eine normale Änderung erfolgt innerhalb des im SLA angegebenen Zeitraums.

Definitionen der Änderungskategorien

IMAC – Beschaffung, Installation, Umzug, Änderung oder Upgrade, die einen Besuch eines Technikers am Platz eines Benutzers erfordern, um den angeforderten Service zu liefern. Dies umfasst direkt verbundene Peripheriegeräte. Standard-IMACS folgen hinsichtlich den beteiligten Zahlen, dem Service-Zeitrahmen, dem niedrigen Geschäftsrisiko und den vereinbarten Konfigurationen strikt dem SLA.

Benutzerverwaltung – Hinzufügen, Löschen oder Ändern von Benutzerzugriffsprofilen auf Systemen wie freigegebenen Servern, E-Mail, Geschäftsanwendungen und Datenbanken. Wenn in der Praxis empfehlenswert, werden diese Operationen vom Service-Desk ausgeführt. Dabei werden Remote- oder Geschäftsverwaltungs-Tools in Übereinstimmung mit den Sicherheitsrichtlinien des Kunden verwendet.

Nur Beschaffung – Keine Installations- oder Konfigurationsaktivitäten erforderlich, z. B. für ein PDA oder ein Handy. Diese Änderung gewährleistet, dass das Objekt in der Asset-Datenbank aufgezeichnet wird.

Netzwerk – Änderung an der Datenkommunikations-Infrastruktur, in 3 Arten mit unterschiedlichen Standard-Auswirkungskategorien unterteilt.

Telekommunikation – Konfigurationsänderung für die Telefon-Infrastruktur erforderlich.

Geschäftsanwendungen – Änderung des Geschäftsanwendungs-codes, der die Verteilung der Software an Client-Systeme oder verteilte Server oder die Einführung einer Software-Änderung auf einem Host-System umfasst.

Gemeinsame Infrastruktur – Änderung der Hardware, des Betriebssystems oder des Standorts eines Objekts der gemeinsam genutzten Infrastruktur mit Ausnahme des Kommunikationsnetzes. Dies gibt die Art des zu ändernden Systems und daher seine entsprechende Standard-Auswirkungskategorie wieder.

Sicherheit – Änderung einer Sicherheitsrichtlinie oder eines Schutzmechanismus. Dazu zählt die Aktualisierung von Antivirussoftware oder eine Änderung des Zugangs zu einem Kundenstandort außerhalb der Betriebszeiten.

Service Management – Änderung der vertraglichen Service-Anforderungen wie z. B. Einführung eines neuen Kundenstandorts.

Schulung – Anforderung nach Schulung für einzelne Benutzer oder Benutzergruppen.

Einrichtungen – Für Kundenstandort-Einrichtungen angeforderte Änderungen wie z. B. der Umzug von Büromöbeln.

Sonstige – Änderung, die die Definitionen der oben genannten Änderungsarten nicht erfüllt. Diese Änderungen werden überprüft, um zu gewährleisten, dass die richtige Art zugewiesen wird oder dass andere Änderungsarten eingeführt werden.

Änderungsstatus

Das Änderungsverfahren ist in 6 Phasen unterteilt: Aufzeichnen, Bewerten, Planen, Erstellen, Implementieren und Akzeptieren/Abschließen. Jede dieser Phasen wird mit Hilfe der folgenden Statuskennzeichen verwaltet:

Anfangs anstehend – Warten auf Akzeptanz der Änderungsanforderung in Phase.

Anfangs genehmigt – Die Änderungsanforderung wurde akzeptiert und durchläuft momentan die Phase.

Anfangs abgelehnt – Die Änderungsanforderung wurde nicht in der Phase akzeptiert. Das bedeutet, dass sie die relevante Genehmigungsaufgabe nicht absolviert hat und daher zurückgewiesen wurde. In allen solchen Fällen wird die Änderungsanforderung abgeschlossen. Falls erforderlich, kann eine neue Änderungsanforderung erstellt werden.

Abgeschlossene Genehmigung – Die Änderungsanforderung hat die Phase erfolgreich abgeschlossen. Diese Statusänderung beginnt auch die folgende Phase mit dem Status **Anfangs anstehend**.

Nicht genehmigt abgeschlossen – Die Änderungsanforderung hat die Phase nicht abgeschlossen und wurde zurückgewiesen. In allen solchen Fällen wird die Änderungsanforderung abgeschlossen. Falls erforderlich, kann eine neue Änderungsanforderung erstellt werden.

Phasen- und Änderungs-Abschlusscodes

Abgeschlossen – Änderung wurde erfolgreich abgeschlossen und vom Benutzer akzeptiert. Alle damit verbundenen Verwaltungsaufgaben, z. B. Informieren des Asset-Datenbankverwalters, wurden ebenfalls abgeschlossen.

Fehlgeschlagen – Änderung schlug während der Implementierung fehl und wurde auf einen vereinbarten vorherigen Zustand zurückgestuft. Für diese Änderung wird keine weitere Aktion unternommen.

Zurückgewiesen-Finanziell – Der Kunde weist die Änderung während des Verfahrens aus finanziellen Gründen zurück.

Zurückgewiesen-Technisch – Die Änderung wird zurückgewiesen, weil sie innerhalb der mit dem Kunden vereinbarten Standards, Richtlinien und Strategien technisch nicht machbar ist.

Zurückgewiesen-Sicherheit – Die Änderung wird zurückgewiesen, weil sie die Sicherheitsrichtlinien des Kunden beeinträchtigen würde (z. B. Mitarbeiteranforderung nach Zugriffsrechten auf das Personalsystem).

Zurückgezogen – Die Änderung wird vom Initiator der Anforderung vor Erreichen der formellen Autorisierungspunkte zurückgezogen.

Change Management-Rollen

Die folgenden Begriffe werden in diesem Kapitel verwendet, um die verschiedenen Rollen in Change Management zu identifizieren.

Änderungs-Manager – der Change Management-Verwalter.

Änderungsinitiator – die Person, die möglicherweise nicht berechtigt ist, eine Änderung anzufordern und daher über einen Änderungssponsor arbeitet.

Änderungs- Besitzer – der Koordinator, der für den Abschluss der gesamten Änderung verantwortlich ist.

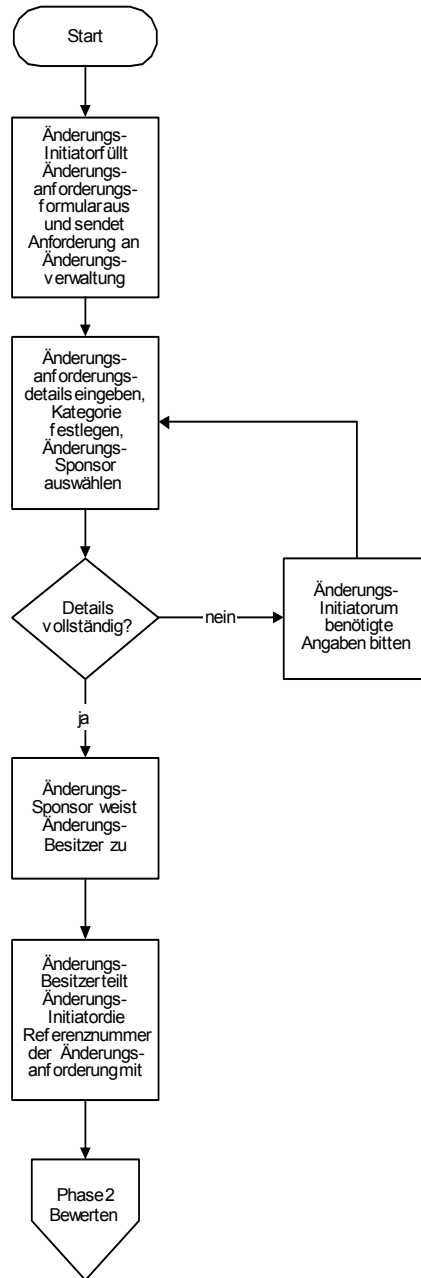
Änderungssponsor – die Person, die berechtigt ist, eine Änderung anzufordern, entweder für sich selbst oder eine andere Person oder Gruppe.

Change Management-Workflow

Phase 1: Aufzeichnen

- 1 Details der Änderungsanforderung ausfüllen und Kategorie bestimmen
 - Alle Aktualisierungen des Tests mit beliebigem Formular im Datensatz der Anfrage werden in den Änderungs-Datensatz eingefügt, wenn die Änderungsanforderung erstellt wird. Darüber hinaus werden die Kontaktdetails in das Register **Kontakt** der Änderungsanforderung eingefügt.
 - Die Details für den Änderungsinitiator und alle betroffenen Assets werden bereits erfasst.
 - Wählen Sie einen Änderungssponsor in der Tabelle der Änderungssponsoren aus.
- 2 Sicherstellen, dass alle Details vollständig sind
 - Verständigen Sie den Änderungsinitiator, falls die Änderungsanforderung elektronisch abgesendet wurde.
- 3 Änderungsbesitzer zuweisen
 - Diese Rolle ist durch den Typ der Änderungsanforderung vordefiniert.
- 4 Änderungsinitiator die Referenznummer der Änderungsanforderung mitteilen
 - Dabei handelt es sich um die Nummer der Änderungsanforderung. Der Anfrager erhält die Anfragenummer nicht. Das Register **Beschreibung** der Änderungsanforderung wird aktualisiert.

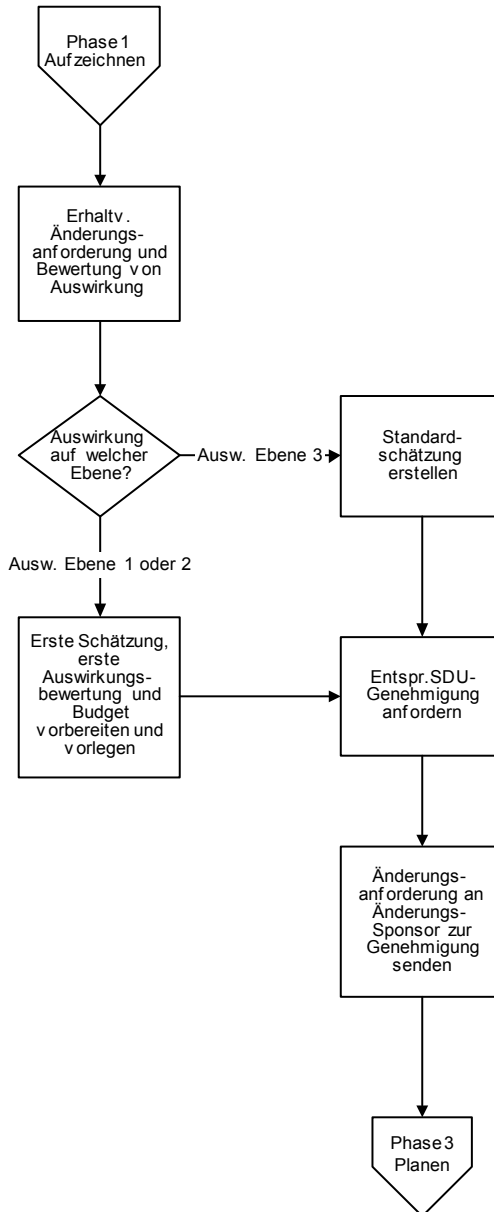
Workflow für die Aufzeichnung



Phase 2: Bewerten

- 1 Änderungsanforderung empfangen, Auswirkung prüfen und Priorität bestätigen
 - Falls die Priorität in **Beschleunigte Änderung** oder **Notänderung** geändert wird, wird die Änderung im gesamten ServiceCenter-System beschleunigt.
- 2 Standardschätzung erstellen
 - Jedes Projekt sollte Regeln veröffentlichen, die den Preis-, Kosten- und Implementierungsplan abdecken.
- 3 Erste Schätzung, erste Auswirkungsbewertung und Budget vorbereiten und vorlegen
- 4 Änderungsverwalter sendet die Schätzung zur Genehmigung an den Änderungssponsor
- 5 Genehmigung durch Service Desk erhalten
 - Der Zweck besteht darin, die Verpflichtung zur Mitarbeit, Fehlervermeidung und Planung der Ressourcen zu ermöglichen.

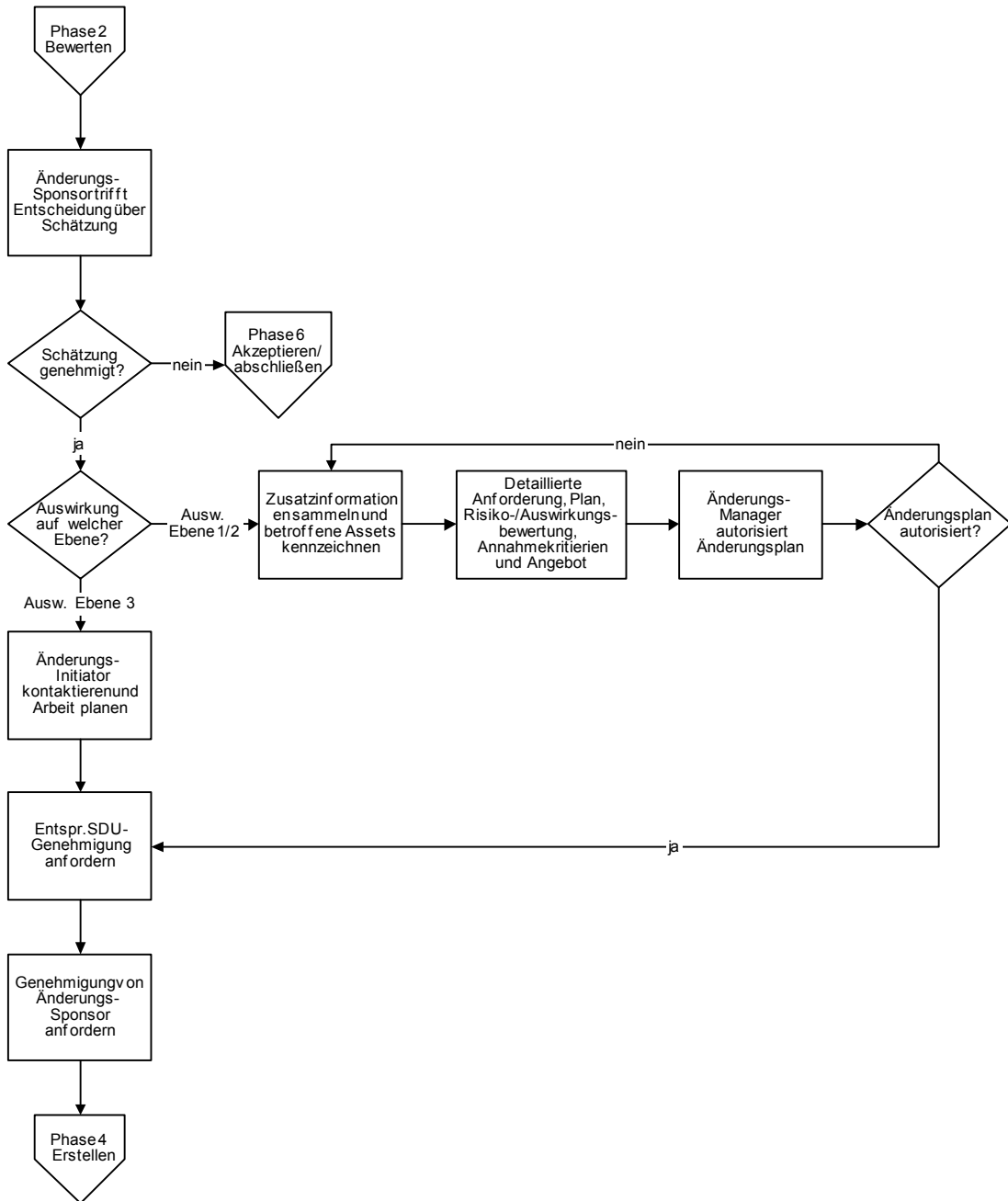
Workflow für die Bewertung



Phase 3: Planen

- 1 Sponsor trifft Entscheidung über Schätzung
 - Benachrichtigen Sie den Änderungssponsor per E-Mail über den Genehmigungsbedarf. Der Änderungssponsor kann in einem Feld Anmerkungen hinzufügen.
 - Halten Sie die Uhr an, während Sie auf die Genehmigung warten.
 - Eine Änderungsanforderung kann genehmigt oder abgelehnt werden.
 - Bei Ablehnung kommt es zum Abschluss der Änderungsanforderung. Bei Ablehnung aufgrund der Zuweisung des falschen Änderungssponsors wird die Änderungsanforderung ebenfalls abgeschlossen. Der Änderungsinitiator ernennt dann einen neuen Änderungssponsor.
- 2 Initiator kontaktieren und Arbeit planen
 - Eine Änderungsanforderung der Auswirkungsstufe 3 benötigt vordefinierte Pläne, Regressionsregeln und Akzeptanzkriterien für Implementierungsprojekte.
 - Einige Änderungsanforderungen sind ausreichend standardisiert, sodass die gesamten Planungs- und Erstellungsphasen vordefiniert sind und keine weitere Genehmigung erfordern.
- 3 Zusätzliche Daten sammeln und betroffene Assets kennzeichnen
 - Der Änderungsbesitzer kann akzeptierte Assets kennzeichnen. Die Kennzeichnungsregeln hängen von den jeweiligen Verträgen ab.
 - Der Änderungsbesitzer kennzeichnet die Inventarnummern in der Änderungsanforderung.
- 4 Anforderung detailliert angeben, Plan, Akzeptanz, Auswirkungsbewertung und Angebot erstellen
 - Alle der oben genannten Elemente sind je nach Art der Änderungsanforderung erforderlich.
- 5 Plan autorisieren
 - Der Änderungs-Manager überprüft den Plan auf Qualität und Vollständigkeit und weist ihn ggf. zurück, damit weitere Daten hinzugefügt werden können.

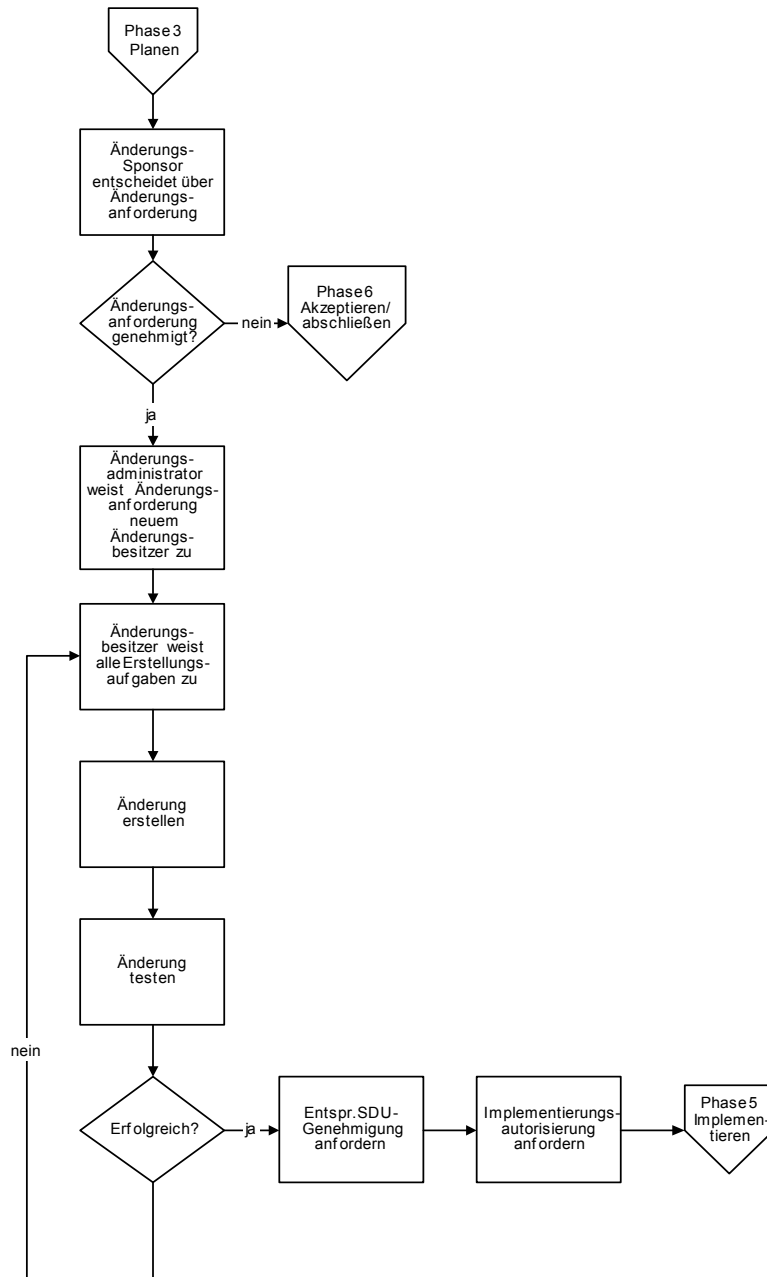
Workflow für die Planung



Phase 4: Erstellen

- 1 Sponsor trifft Entscheidung über Plan
 - Benachrichtigen sie den Änderungssponsor über den Genehmigungsbedarf.
 - Halten Sie die Uhr an, während Sie auf die Genehmigung warten.
 - Schließen Sie die Änderungsanforderung bei formeller Ablehnung des Plans. Kleine Änderungen können jedoch bei Genehmigung zwischen dem Änderungssponsor und dem Änderungsbesitzer abgesprochen werden, ohne den Plan formell abzulehnen.
 - Bei Zurückweisung des Ansatzes oder der Anforderungsänderungen kommt es ebenfalls zum Abschluss der Änderungsanforderung und zur Erstellung einer neuen Anforderung. Verwenden Sie das zutreffende Material aus der abgelehnten Änderungsanforderung wieder und beschleunigen Sie die neue Änderungsanforderung.
- 2 An Änderungsbesitzer zuweisen
 - In einigen Fällen muss die Änderungsanforderung möglicherweise einem neuen Änderungsbesitzer zugewiesen werden.
- 3 Alle Erstellungsaufgaben zuweisen
 - Der Änderungsbesitzer weist die Erstellungsaufgaben dem Plan entsprechend zu. Jede Aufgabe hat einen Aufgabenbesitzer.
 - ServiceCenter verwendet ein Konzept, bei dem Aufgaben innerhalb einer Phase zugewiesen werden können. Alle Aufgaben müssen abgeschlossen werden, bevor mit der nächsten Phase fortgefahren werden kann.
- 4 Regressionsplan erstellen
 - Dieser Plan wird meist im Lauf der Zeit erstellt.

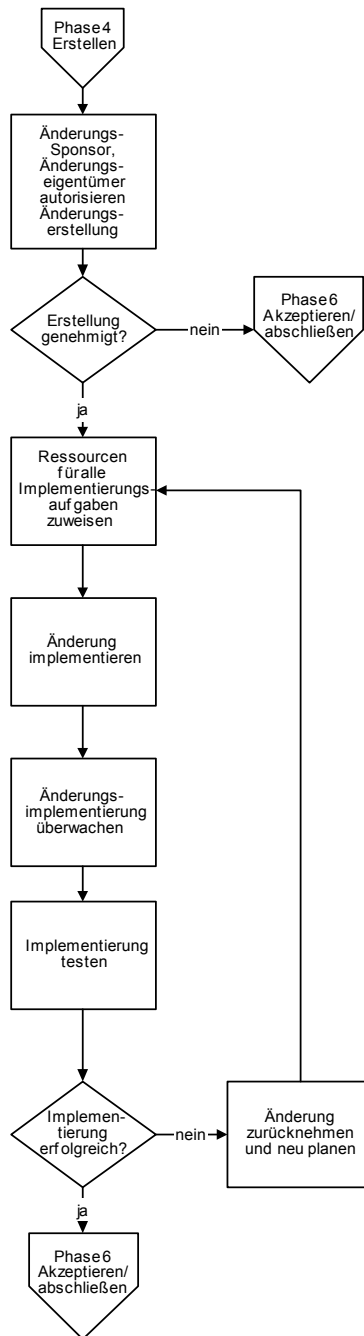
Workflow für die Erstellung



Phase 5: Implementieren

- 1 Änderungsbesitzer autorisiert die Implementierung
 - Diese Aufgabe wird zwischen dem Änderungsbesitzer und dem Änderungsinitiator koordiniert.
- 2 Änderungssponsor autorisiert die Implementierung
 - Der jeweilige Änderungssponsor wird per E-Mail über den Genehmigungsbedarf benachrichtigt. Genehmigung erfolgt durch Anmeldung und Genehmigung.
 - Die Uhr wird angehalten, während auf die Genehmigung gewartet wird.
- 3 Alle Implementierungsaufgaben zuweisen
 - Es sollten jetzt mehr Details vorliegen als während der Erstellungsphase.

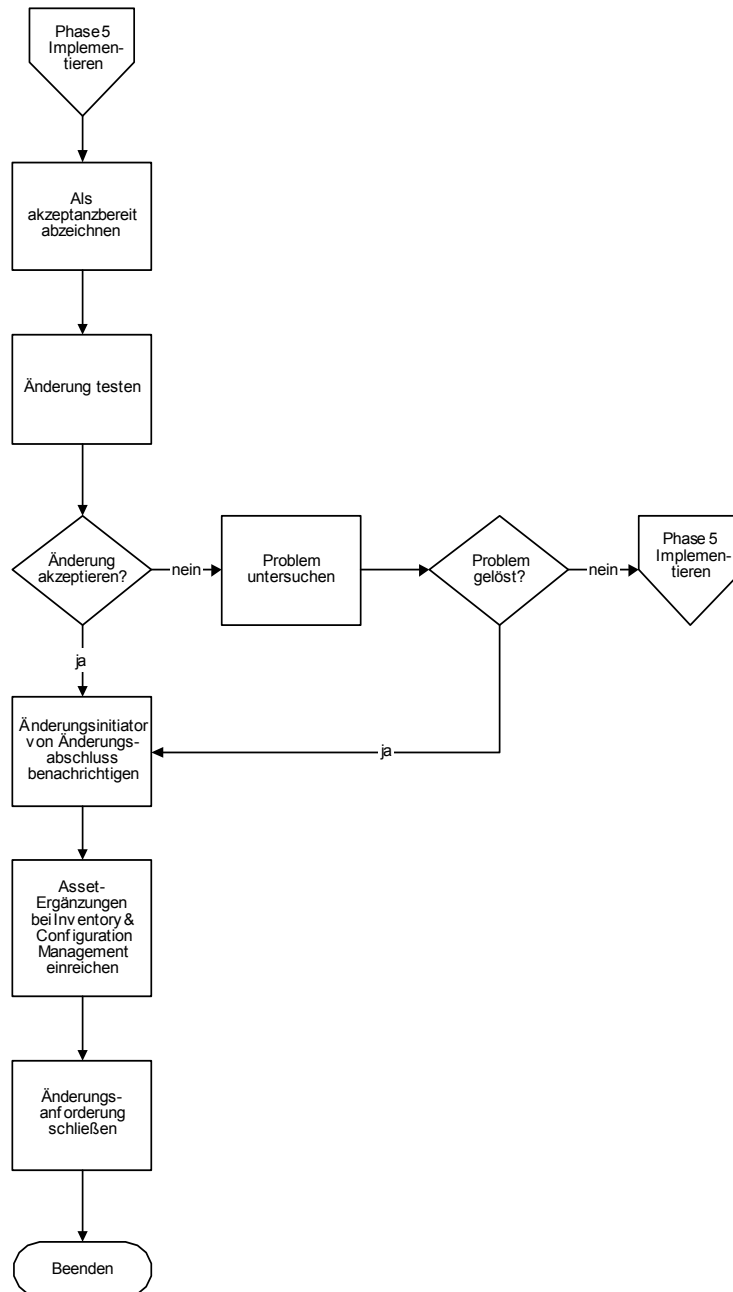
Workflow für die Implementierung



Phase 6: Akzeptieren/Abschließen

- 1 Als akzeptanzbereit abzeichnen
 - Die Formalitätsstufe hängt von der Kategorie der Änderungsanforderung und deren Akzeptanzkriterien ab.
 - Die für SLA-Messungen verwendete Uhr wird jetzt angehalten.
- 2 Untersuchung und Regression
 - Dies umfasst für den jeweils verwalteten Service spezifische Verfahren.
- 3 Änderungsanforderung abschließen
 - Umfasst Eingabe eines Abschlusscodes und Markierung der Lösung als Kandidatin für die Wissensdatenbank.

Workflow für das Akzeptieren/Abschließen



5 Inventory Management

KAPITEL

Mit Inventory Management (kurz ICM, da es auch als Inventory und Configuration Management bezeichnet wird) können Unternehmen die Versionen der Konfigurationselemente (KE) ihrer IT-Infrastruktur effizient ermitteln, steuern, verwalten und prüfen.

In diesem Kapitel wird beschrieben, wie Inventory Management das Verfolgen von Software- und Hardware-Komponenten und ihrer Beziehungen im Netzwerk durch die Erstellung von Datensätzen über Geräte, Servicedaten und PC-Software erleichtert.

Dieses Kapitel umfasst die folgenden Themen:

- *Einführung* auf Seite 100
- *ICM-Workflow* auf Seite 101

Einführung

Die präzise Verfolgung von Incidents und Änderungen beginnt mit der Steuerung von Ressourcen und ihren Beziehungen. Durch Anwenden der Best Practice-Verfahren der Branche können Sie auf Änderungen hin *planen*, anstatt sie lediglich im Bedarfsfall zu implementieren. Dies ist ein wichtiger Teil des ICM, weil Sie durch die Vorausplanung die Auswirkungen eines Incident oder einer Änderung auf Ihre Infrastruktur besser verstehen.

Alle Assets werden in der Gerätedatei, der Grundlage von Inventory Management, definiert. Die Datensätze umfassen jeweils Details wie Kontaktperson, Standort, Lieferant und Ausfallverlauf. Andere ServiceCenter-Anwendungen wie Incident Management und Change Management greifen auf das ICM-Repository in den Inventardateien zu, um Formularfelder mit Hilfe von Link-Datensätzen auszufüllen.

Weitere Informationen zur Verwendung und Einrichtung von Inventory Management finden Sie im *Benutzerhandbuch* und im Handbuch *Anwendungsverwaltung*.

Der standardmäßige ICM-Workflow von ServiceCenter verfolgt die IT-Assets und -Konfigurationen, aus denen sich die Infrastruktur zusammensetzt. Dabei kann es sich um Hardware, Software sowie die damit zusammen-hängende Dokumentation handeln. Darüber hinaus werden die Beziehungen zwischen diesen Komponenten überwacht.

ICM bildet die Grundlage für Incident Management, Basisursachen-Analyse und Change Management, wie in den folgenden Kapiteln dieses Handbuchs erläutert wird.

Umfang

Das ICM umfasst fünf grundlegende Aktivitäten. Durch ein Verfahren, das alle fünf dieser Aktivitäten umfasst, wird gewährleistet, dass Assets effektiv verfolgt und überwacht werden.

Die grundlegenden Aktivitäten im Rahmen des ICM sind:

- **Planung**

Planen Sie Funktion, Umfang und Ziele des ICM für Ihr Unternehmen.

- **Identifizierung und Datenerfassung**

Identifizieren und bezeichnen Sie alle IT-Komponenten Ihres Unternehmens. Zu den Daten, die verfolgt werden sollten, zählen die Asset-ID, der Kontakt, die Beziehungen des Asset zu anderen Assets im Netzwerk und die Modell- und Versionsdaten. Geben Sie diese Daten in die Datenbank ein.

- **Inventarwartung**

Stellen Sie sicher, dass alle Daten hinsichtlich Ihrer IT-Komponenten aktuell und korrekt sind. Komponenten können nur durch Steuerdokumentation wie z. B. eine genehmigte Änderungsanforderung hinzugefügt, geändert oder entfernt werden.

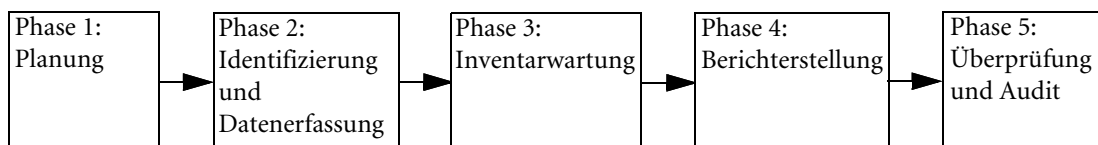
- **Berichterstellung**

Führen Sie Berichte für die aktuellen und historischen Daten aus, die jede IT-Komponente während ihres gesamten Lebenszyklus betreffen. Mit der Statusbuchhaltung können Komponentenänderungen verfolgt werden.

- **Überprüfung und Audit**

Überprüfen Sie das Vorhandensein von IT-Komponenten und gewährleisten Sie, dass die Komponenten richtig in der Datenbank aufgezeichnet werden.

ICM-Workflow



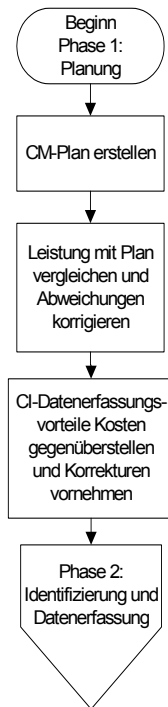
Die folgenden Schritte beruhen auf ITIL-Standardverfahren.

Phase 1: Planung

Die folgenden Schritte leiten Sie durch die Planungsphase.

- 1 Erstellen Sie für Ihr Unternehmen einen Configuration Management-Plan, in dem Folgendes definiert wird:
 - Zweck, Umfang und Ziele des Configuration Management
 - Rollen und Verantwortungsbereich des Configuration Management
 - Namensgebungskonventionen für Konfigurationselemente (KE)
 - Planung und Verfahren für die Durchführung der Configuration Management-Aktivitäten:
 - Planung
 - Identifizierung und Datenerfassung
 - Inventarwartung
 - Berichterstellung
 - Überprüfung und Audit
 - Systemdesign für das Configuration Management (einschließlich Umfang und Hauptschnittstellen).
 - Betriebsorganisation, einschließlich Lizenzverwaltung und Zurückbehaltungszeitraum für Konfigurationselemente (KE).
- 2 Erstellen Sie regelmäßige Soll-Ist-Vergleiche der Belastung und der Ressourcenleistung und beseitigen Sie die ermittelten Schwachstellen.
- 3 Vergleichen Sie die Kosten der Erfassung und Verwaltung der KE-Daten mit dem aktuellen Nutzen und löschen Sie nicht mehr benötigte bzw. redundante Daten.

Workflow für die Planung



Phase 2: Identifizierung und Datenerfassung

Die folgenden Schritte leiten Sie durch die Phase der Identifizierung und Datenerfassung.

- 1 Führen Sie eine physische Bestandsaufnahme der IT-Komponenten durch und kennzeichnen Sie sie mit Asset-IDs.

Falls eine physische Überprüfung nicht möglich ist, übertragen Sie aktualisierte Daten aus vorhandenen Datensätzen.

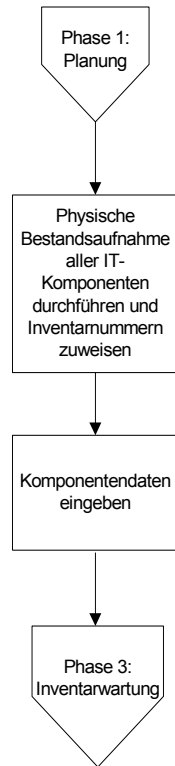
- 2 Geben Sie die Komponentendaten in die Datenbank ein.

Geben Sie für alle Assets, einschließlich Hardware, Netzwerkkomponenten, System-Software, benutzerspezifische Anwendungen und physische Datenbanken Daten in die Datenbank ein.

Erwägen Sie folgende Punkte:

- Bis zu welcher Detailebene werden Asset-Daten benötigt? (Beispiel: Werden für PCs Daten zu Arbeitsspeicher, Festplattenkapazität, Monitor, Tastatur und Geschwindigkeit des CD-ROM-Laufwerks benötigt?)
- Wird die zulässige Menge der Inventardaten durch die Größe der Datenbank eingeschränkt?
- Workflow für die Planung

Workflow für die Identifizierung und Datenerfassung



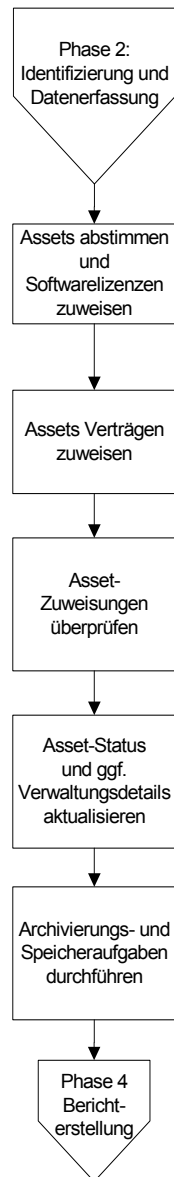
Phase 3: Inventarwartung

Durch regelmäßiges Durchführen der Inventarwartungsschritte wird sichergestellt, dass die Infrastruktur stabil ist und Sie die Kontrolle über die Assets haben.

Die folgenden Schritte leiten Sie durch die Inventarwartungsphase.

- 1 Weisen Sie Assets Softwarelizenzen zu und stimmen Sie diese ab.
 - Erstellen Sie eine Liste der beschafften Lizenzen.
 - Nehmen Sie folgende Details in die Liste auf: Lizenzdauer, Software-Version und Anzahl der Installationen, die die Lizenz beinhaltet
 - Führen Sie einen Bericht aus, um installierte Software ohne Lizenz zu ermitteln.
 - Vergleichen Sie die Liste mit den registrierten Lizenzen.
 - Stimmen Sie jegliche nicht lizenzierte Software mit verfügbaren Lizenzen ab oder erwerben Sie neue Lizenzen.
- 2 Weisen Sie Assets Verträge zu.
- 3 Überprüfen Sie die Asset-Zuordnungen.
- 4 Aktualisieren Sie die Statuswerte der Assets.
- 5 Archivieren bzw. löschen Sie historische Daten.

Workflow für die Inventarwartung



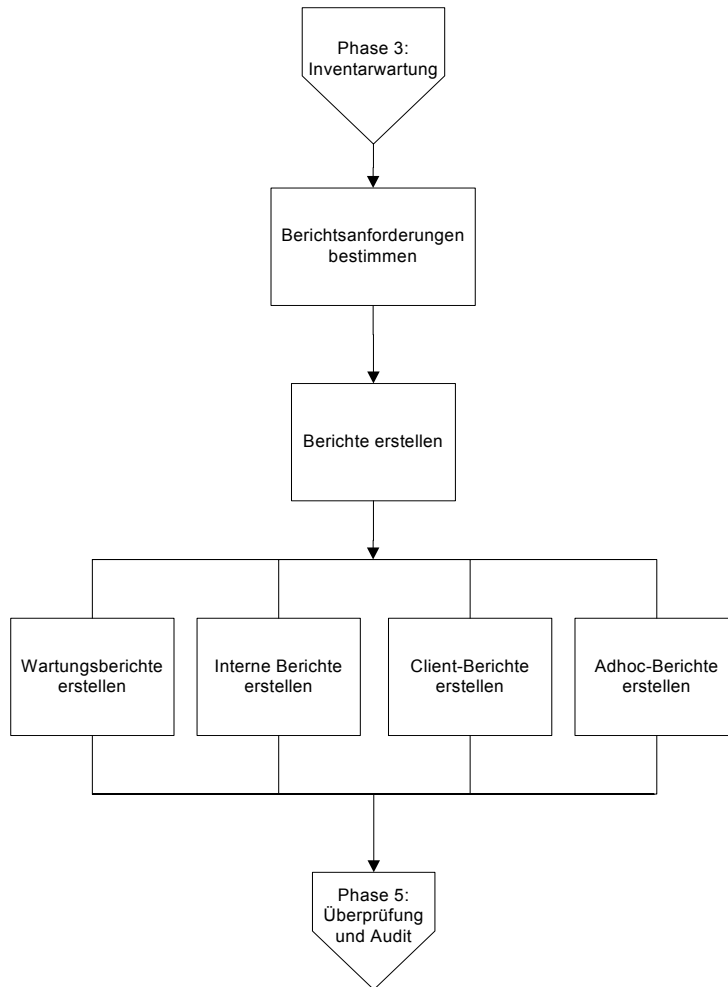
Phase 4: Berichterstellung

In diesem Abschnitt wird die Berichterstellungsphase erläutert.

- 1 Bestimmen Sie die Berichtsanforderungen.
- 2 Erstellen Sie Berichte.

Erstellen Sie Berichte anhand der verfügbaren Daten. Verwenden Sie Abfragen, um Daten für die Berichterstellung zu filtern. Dazu zählen Wartungsberichte, interne Berichte, Client-Berichte und Adhoc-Berichte.

Workflow für die Berichterstellung



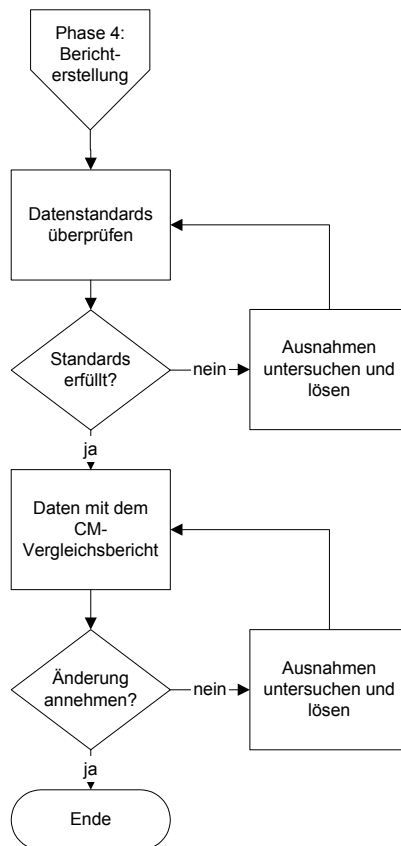
Phase 5: Überprüfung und Audit

Die folgenden Schritte leiten Sie durch die Überprüfungs- und Audit-Phase.

- 1 Überprüfen Sie die Datenstandards.
 - Identifizieren Sie die Komponenten.
 - Aktualisieren Sie bereits vorhandene Assets.
 - Beschreiben Sie für Konfigurationsstrukturen die Beziehung und Position der Komponenten.
- 2 Nehmen Sie Ergänzungen vor.
 - Aktualisieren Sie die Daten im Fall von Änderungen. Bei jeder Aktualisierung einer Änderung oder Aufgabe werden automatisch alle verknüpften Datensätze mit den aktuellen Details aktualisiert.
- 3 Führen Sie einen Change Management-Vergleichsbericht aus.
 - Änderungen an Asset-Daten könnten aus dem Änderungsanforderungsprozess herrühren oder daran liegen, dass sich die Eigenschaften des Asset seit dem letzten Scan geändert haben. Die relevanten Felder werden zugeordnet und jeder Änderungs- oder Aufgabendatensatz generiert einen separaten Datensatz für ein Asset. Jedes Mal, wenn eine Änderung oder ein Asset aktualisiert wird, wird der jeweilige Datensatz mit den aktuellen Details aktualisiert.
 - Im erzeugten Bericht sollten folgende Daten enthalten sein:
 - Inventarnummer
 - Datum der Statusänderung
 - Änderungsnummer
 - Änderungsstatus
 - Änderungsanforderungsnummer
 - Änderungsbeschreibung
 - Werte, die durch die Änderung betroffen wurden

- 4 Überprüfen Sie den Change Management-Vergleichsbericht.
 - Ermitteln Sie mit Hilfe von Vergleichsberichten Komponentenunterschiede, für die in den CM-Beschreibungen keine Entsprechungen vorliegen.
 - Akzeptieren Sie den Datensatz als korrekt, wenn die Beschreibungen übereinstimmen.
 - Vergleichen Sie die Änderungen mit den Änderungsanforderungen. Falls keine Übereinstimmung vorliegt, wird die Änderung als *nicht autorisiert* klassifiziert.

Workflow für Überprüfung und Audit



6 Service Level Management

KAPITEL

Das Ziel von Service Level Management (SLM) besteht darin, optimale IT-Serviceleistungen durch ein gutes Arbeitsverhältnis zwischen Serviceanbieter und Kunde zu gewährleisten. Die optimale Dienstqualität wird erzielt, wenn die Anforderungen und Bedürfnisse des Kunden hinsichtlich Geschwindigkeit und Richtigkeit der IT-Dienste erfüllt werden.

In diesem Kapitel wird beschrieben, wie Service Level Management eingesetzt wird, um die Leistungserbringung bei Servicevereinbarungen und -verträgen zwischen Kunden und Service-Anbietern zu verfolgen.

Dieses Kapitel umfasst die folgenden Themen:

- *Einführung* auf Seite 114
- *Serviceberechtigung* auf Seite 116
- *Benutzerauthentifizierung* auf Seite 116

Einführung

Service Level Management (SLM) verfolgt die Leistungserbringung bei Service Level Agreements (SLAs) und Serviceverträgen zwischen Kunden und Service-Anbietern.

Ein SLA kann entweder intern (zwischen Abteilungen innerhalb desselben Unternehmens) oder extern (zwischen einem Unternehmen und einem Lieferanten) bestehen. In SLAs werden zwei wesentliche Service-Aspekte festgelegt:

- Verfügbarkeit einer bestimmten Ressource innerhalb eines bestimmten Zeitrahmens.
- Leistungserbringungs-Garantien für Service-Reaktionszeiten.

Mit Hilfe von SLAs können Service-Anbieter folgende Aufgaben durchführen:

- Einen SLA erstellen, einschließlich Beschreibung, Verfügbarkeit und Reaktionsdetails.
- Anzeige von Diagrammen, automatischen Alerts und Eskalationen konfigurieren.
- Ausfalldatensätze berechnen.
- SLAs den entsprechenden Abteilungen zuordnen.

SLAs sind so in andere ServiceCenter-Anwendungen integriert, dass die erbrachte Leistung mit den vereinbarten Zielen verglichen werden kann.

- Für Service Management identifiziert SLA Management, welches Service-Level einem bestimmten Anfrager erwiesen werden soll.
- Ähnlich bestimmt SLA für Incident Management, welches Service-Level einem bestimmten Kunden erwiesen werden soll. Offene Incident-Tickets zeigen SLA-Garantien und aktuelle Reaktionsmesswerte an.

Für Inventory Management stellt SLA Management einen vollständigen Ausfallverlauf für jedes Objekt (Gerät) bereit und verfolgt automatisch dessen Verfügbarkeit.

Ein SLA kann entweder intern (zwischen Abteilungen innerhalb desselben Unternehmens) oder extern (zwischen einem Unternehmen und einem Lieferanten) bestehen. In SLAs werden zwei wesentliche Service-Aspekte festgelegt:

- Verfügbarkeit einer bestimmten Ressource innerhalb eines bestimmten Zeitrahmens.
- Leistungserbringungs-Garantien für Service-Reaktionszeiten.

Mit Hilfe von SLAs können Service-Anbieter folgende Aufgaben durchführen:

- Einen SLA erstellen, einschließlich Beschreibung, Verfügbarkeit und Reaktionsdetails.
- Anzeige von Diagrammen, automatischen Alerts und Eskalationen konfigurieren.
- Ausfalldatensätze berechnen.
- SLAs den entsprechenden Abteilungen zuordnen.

SLAs sind so in andere ServiceCenter-Anwendungen integriert, dass die erbrachte Leistung mit den vereinbarten Zielen verglichen werden kann.

- Für Service Management identifiziert SLA Management, welches Service-Level einem bestimmten Anfrager erwiesen werden soll.
- Ähnlich bestimmt SLA für Incident Management, welches Service-Level einem bestimmten Kunden erwiesen werden soll. Offene Incident-Tickets zeigen SLA-Garantien und aktuelle Reaktionsmesswerte an.
- Für Inventory Management stellt SLA Management einen vollständigen Ausfallverlauf für jedes Objekt (Gerät) bereit und verfolgt automatisch dessen Verfügbarkeit.

Weitere Einzelheiten zur Verwendung und Einrichtung von Service Level Management finden Sie im Handbuch *Request Management*.

Serviceberechtigung

Wenn eine Anfrage oder Änderungsanforderung zum ersten Mal protokolliert wird, wird der Benutzer aufgefordert, spezifische Daten für die Prüfung der Serviceberechtigung anzugeben. Diese Daten können Namen, Mitarbeiter oder Asset-Nummer umfassen. Die Anfrage wird zurückgewiesen, wenn die Serviceberechtigung des Benutzers nicht bestätigt werden kann.

Hinweis: Es muss ein feststehendes Verfahren zur Pflege der Benutzerdaten eingesetzt werden, durch das sichergestellt wird, dass Service-Anfragen nicht unberechtigterweise zurückgewiesen werden.

Benutzerauthentifizierung

Wenn das Zurücksetzen des Kennworts erforderlich ist, wird der Benutzer aufgefordert, Daten einzugeben, um seine Identität zu bestätigen. Typische Identifikationsdaten sind z. B. eine Mitarbeiternummer oder persönliche Daten.

Die Benutzerauthentifizierung ist Teil des Sicherheitsverfahrens des Dienstes und wird vor Beginn des Dienstes vereinbart.

Kritische Benutzer und Geräte

Kritische Benutzer sind Kundenmitarbeiter, die zeitweilig wichtige Aufgaben durchführen. Ausfallzeiten für diese Benutzer wirken sich stärker auf den Geschäftsablauf aus als bei Normalbenutzern.

Kritische Geräte sind Geräte, die wichtige Geschäftsfunktionen durchführen. Dies umfasst die meisten freigegebenen Objekte wie Datei-/Druck- und Anwendungsserver, Drucker sowie High-End-Workstations wie z. B. eine CAD-Station.

Definitionen der Standortkategorien

Kritischer Standort – Großer Standort, der Support-Ressourcen vor Ort rechtfertigt. Ein kritischer Standort erfordert routinemäßig mehr Support-Zeit.

Wichtiger Standort – Standort mittlerer Größe, der Ressourcen-Support durch Außendiensttechniker rechtfertigt.

Satelliten-Standort – Dieser Standort wird von Außendienst- oder anreisenden Technikern unterstützt.

Vor Ort – Heimstandort des Remote- oder Außendienstbenutzers. Dieser Standort wird von Außendienst- oder anreisenden Technikern unterstützt.

Servicestunden

Serviceleistungen vor Ort werden nur zu den für den betreffenden Standort unterstützten Support-Zeiten geleistet. Wenn entsprechende Anforderungen außerhalb dieser Zeiten aufgezeichnet werden, werden die angeforderten Serviceleistungen zu Beginn der Support-Zeit erbracht.

Mobile Benutzer und Benutzer zuhause

Falls mobile Benutzer oder Benutzer zuhause Support benötigen, kontaktieren sie zunächst das Helpdesk. Helpdesk und Benutzer vereinbaren anschließend die für die Lösung des Problems notwendige Supportstufe.

Ein mobiler Benutzer kann kein kritischer Benutzer sein. Dies wirkt sich auf die Gewichtung des Incident aus.

7 Systemeinrichtung und -verwaltung

KAPITEL

Die ServiceCenter-Systemverwaltung umfasst die folgenden Aspekte:

- Installation der Software für Clients, Server und Datenbank.
- Einrichtung der Bearbeiter und Anwender.
- Verwaltung und Wartung des Systems.

Dieses Kapitel umfasst die folgenden Themen:

- *Systeminstallation* auf Seite 120
- *System- und Anwendungseinrichtung* auf Seite 120
- *Laufende Verwaltung* auf Seite 128

Systeminstallation

Der ServiceCenter-Server kann auf verschiedenen Betriebssystemen installiert werden, darunter:

- Microsoft Windows
- Unix
- OS/390 (MVS)

Es sind sowohl Java- als auch Windows-Clients erhältlich. Weitere Details zu Plattformen und Clients finden Sie in den Installationshandbüchern, die in Kapitel 5 aufgelistet sind.

Bei der im Lieferumfang von ServiceCenter enthaltenen Datenbank handelt es sich um PeregrineFour (P4). Abhängig vom jeweiligen Betriebssystem kann diese verschiedenen externen RDBMSs zugeordnet werden, darunter:

- DB2 Universal für Windows, Unix und OS/390
- Oracle für Windows und Unix
- Sybase für Windows und Unix
- Informix für Windows und Unix
- Microsoft SQL für Windows

Weitere Einzelheiten zu Datenbankeinrichtung, -zuordnung und -konvertierung finden Sie im *Database Management and Administration Guide*.

System- und Anwendungseinrichtung

Nachdem Server, Clients und Datenbanken installiert sind, kann der Systemverwalter Folgendes einrichten:

- Zeitzone und Datumsformate (siehe *Festlegen von Zeitzone und Datumsformaten* auf Seite 121).
- Benutzerzugriff auf das System und auf spezifische Module (siehe *Benutzerzugriff* auf Seite 122).
- Druckroutinen und Drucker (siehe *Druckroutinen und Druckereinrichtung* auf Seite 123).

- Schnittstelle zu Lightweight Directory Access Protocol- (LDAP-) Verzeichnissen (siehe *Lightweight Directory Access Protocol (LDAP)* auf Seite 123).
- Datensicherheit – Mandanten (siehe *Datensicherheit – Mandanten* auf Seite 124).
- Dateigrößen-Limits (siehe *Definieren von Dateigrößen-Limits* auf Seite 125).
- Computertelefon-Integration (siehe *Telephony* auf Seite 124).
- Stoppuhren zum Messen der Zeit für bestimmte Arten von Aktivitäten (siehe *Einstellen der Uhren* auf Seite 125).
- Daten in Support-Dateien (siehe *Benutzerzugriff* auf Seite 122).

Einzelheiten zur anwendungsspezifischen Einrichtung finden Sie in den Handbüchern *Anwendungsverwaltung* und *Request Management*.

Festlegen von Zeitzone und Datumsformaten

ServiceCenter enthält standardmäßig Daten zu den verschiedenen Zeitzonen in der Datei *tzfile*. Diese Daten können geändert werden und es besteht die Möglichkeit, bei Bedarf neue Zeitzonen hinzuzufügen. Die Datei *tzfile* ermöglicht das automatische Stellen der Uhr bei Zeitemstellungen, z. B. beim Wechsel von Winter- und Sommerzeit.

Die Systemverwaltung kann eine standardmäßige Zeitzone und ein Standard-Datumsformat für das Gesamtsystem definieren und spezifische Einstellungen für einzelne Bearbeiter festlegen.

- Das Datumsformat für lokale Anforderungen wird als Voreinstellung im Unternehmensdatensatz festgelegt (siehe *Datei „company“* auf Seite 127).
- Anforderungen für einzelne Bearbeiter werden im Bearbeiterdatensatz eingestellt (siehe *Benutzerzugriff* auf Seite 122). Hierdurch können Remote-Benutzer von ServiceCenter, die sich in anderen Zeitzonen und Ländern befinden, die Informationen zu Datum und Uhrzeit konvertiert in ihre örtlichen Zeit- und Datumsformate anzeigen.

Weitere Einzelheiten zum Einstellen von Zeitzonen und Datumsformaten finden Sie im *Handbuch für Systemverwalter*.

Benutzerzugriff

Mit dem Central Administration Utility (CAU) kann die Systemverwaltung Benutzern über die Bearbeiterdatei `operator` und den Unternehmensdatensatz Zugriffsrechte auf das System einräumen und Funktionen innerhalb von Anwendungen aktivieren. Über die CAU erfolgt auch die zentrale Definition von Benutzerprofilen, Zuweisungsgruppen und Meldungsgruppen.

Der Unternehmensdatensatz enthält Informationen für die Anwendungen, die auf den Server zugreifen. In ihm sind verschiedene serverübergreifende Aspekte definiert, darunter:

- Logische Dateigrößen-Beschränkungen
- Beschränkungen und Standards für Anmeldenamen und Kennwort.
- Einrichtung des `syslog`-Prüfpfads.
- Standardeinstellungen für Zeitzone, Datumsangaben und Monatsbezeichnungen.
- Zeitbegrenzung für Abfragen.

Die Datei `operator` enthält Bearbeiterdatensätze mit Anmeldenamen, Kennwort und Berechtigungswörtern für jeden Benutzer. Berechtigungswörter definieren die Funktionen, die der Benutzer verwenden kann. Der Bearbeiterdatensatz enthält außerdem die Profile, mit denen die Funktionen innerhalb einer Anwendung definiert werden, auf die ein Benutzer zugreifen kann.

ServiceCenter enthält standardmäßig Benutzerrollen mit zugehörigen Profilen, um die Einrichtung geeigneter Benutzerzugriffsrechte und -privilegien innerhalb jeder Anwendung zu beschleunigen.

Weitere Informationen zum Einrichten von Benutzerzugriffsrechten und zur Datensicherheit finden Sie im *Handbuch für Systemverwalter* und im *Handbuch Anwendungsverwaltung*.

Druckroutinen und Druckereinrichtung

ServiceCenter bietet erweiterte Druckroutinen (*us.print*-Routinen) für die Verwendung mit den meisten primären Anwendungsmodulen zum Drucken aus der Datenbank sowie für den Client- und Server-Druck.

Die erweiterten Routinen erlauben schnelles und robustes Drucken, wobei Array-Felder automatisch erweitert werden, um jede Zeile eines Array zu drucken. Datensätze, die mehrere Seiten lang sind, werden mit Seitennummern ausgedruckt.

ServiceCenter kann für Folgendes eingerichtet werden:

- Drucken eines Formulars (der aktuell angezeigte Bildschirm) und der im Formular enthaltenen Daten
- Drucken eines Datensatzes aus einer Anwendung, einschließlich aller im Datensatz enthaltenen Daten Die von Clients und Servern verwendeten Drucker werden in einer Konfigurationsdatei definiert.

Informationen zu Druckroutinen und Anleitungen zum Einrichten von Druckern finden Sie im *Handbuch für Systemverwalter*.

Lightweight Directory Access Protocol (LDAP)

Lightweight Directory Access Protocol- (LDAP-) Verzeichnisse bieten eine zentrale Quelle für Daten zu Mitarbeitern der Organisation, beispielsweise für E-Mail-Adressen, Telefonnummern, Faxnummern, Benutzer-IDs und Kennwörter. Sie können verhindern, dass Benutzerdaten an mehreren Stellen gespeichert werden müssen.

ServiceCenter wurde so konfiguriert, dass es eine Schnittstelle mit LDAP-Verzeichnissen herstellen kann, um das Erstellen von Bearbeiterdatensätzen für große Benutzergruppen zu vereinfachen. LDAP steht auf allen Plattformen mit Ausnahmen von OS/390 zur Verfügung.

Einzelheiten zur LDAP-Server-Schnittstelle finden Sie im *Handbuch für Systemverwalter*.

Datensicherheit – Mandanten

Die Mandanten-Funktion von ServiceCenter ermöglicht den Schutz von Datensätzen für mehrere Clients durch Trennung einer freigegebenen Datenbank. Benutzer, die einen bestimmten Client verwenden, sehen nur die jeweils freigegebenen Daten. Der Schutz kann darüber hinaus in Client-Gruppen angewendet werden, damit Systemverwalter Abteilungs-Datensätze innerhalb einer Organisation geheim halten können.

Die Mandanten-Funktion wird eingerichtet, indem für verschiedene Benutzer, die auf dieselbe Datenbank zugreifen, Listen mit Feldwerten definiert werden. Diese Werte werden den im Bearbeiterdatensatz benannten Sicherheitsgruppen zugewiesen und dann zu ihrem Schutz mit einem Mandanten-Feld in der ServiceCenter-Datei verknüpft. Für einen bestimmten Benutzer können im Bearbeiterdatensatz verschiedene Sicherheitsgruppen angegeben werden.

Einzelheiten zum Einrichten von Mandantenschutz für Felder finden Sie im *Handbuch für Systemverwalter*.

Telephony

ServiceCenter Telephony (SCT) bietet Optionen zur Computertelefon-Integration, damit Workstations für die Entgegennahme eingehender Anrufe eingerichtet werden können. ServiceCenter Telephony verwendet die Telephony Application Programming Interface (TAPI) von Microsoft, so dass Benutzer mit nur einem Mausklick die folgenden Aktionen ausführen können:

- Einen Anruf entgegennehmen.
- Einen Anruf in die Warteschlange stellen.
- Zum Anruf zurückkehren oder den Anruf auflegen

Einzelheiten zum Einrichten von Telephony finden Sie im *Handbuch für Systemverwalter*.

Definieren von Dateigrößen-Limits

Die Systemverwaltung kann die Größe von Anhängen, Datensätzen und Arrays begrenzen, indem Dateigrößen-Beschränkungen im Bearbeiter-datensatz, Unternehmensdatensatz und im Forms Designer (ein in Kapitel 4 beschriebenes Tailoring-Tool) definiert werden.

In der Initialisierungsdatei (`sc.ini`) können logische Größenbeschränkungen eingestellt werden, damit Datensätze nicht zu groß werden und keine zu großen Arrays erstellt werden.

Einzelheiten zum Festlegen von Dateigrößenbeschränkungen finden Sie im *Handbuch für Systemverwalter* und im *Handbuch System Tailoring* (Systemanpassung).

Einstellen der Uhren

ServiceCenter-Uhren, die in der Datei `clock` eingestellt werden, ermöglichen das Messen der Zeit für bestimmte Aktivitäten, beispielsweise in folgenden Fällen:

- Die Zeit, die ein Incident-Ticket in einem bestimmten Status ist: **Geöffnet, Anstehend und Gesamtzeit.**
- Die Zeit, die ein Bearbeiter mit dem Bearbeiten eines Tickets verbringt.
- Die Zeit, in der ein Ticket von einer Zuweisungsgruppe oder mehreren Gruppen bearbeitet wird.

Einzelheiten zum Festlegen von Dateigrößenbeschränkungen finden Sie im *Handbuch für Systemverwalter* und im *Handbuch System Tailoring* (Systemanpassung).

ServiceCenter-Support-Dateien

Systemverwalter können zur Verwaltung von ServiceCenter auf die folgenden Support-Dateien (und ihre Options-Menüs) direkt zugreifen.

- Kontakte (Datei `contacts`)
- Standort (Datei `location`)
- Modell (Datei `model`)
- Lieferant (Datei `vendor`)

- Firmeninformationen (Datei `company`)
- Abteilung (Datei `dept`)
- Währung (Datei `currency`)
- Währungsumrechnung (Datei `curconvert`)

Diese Dateien stellen für die ServiceCenter-Hauptanwendungen Daten bereit, die Benutzer abfragen können oder mit denen problemlos Felder über die Funktion *Füllen* ausgefüllt werden können.

Der Systemverwalter kann Datensätze aus den ServiceCenter-Support-Dateien erstellen, aktualisieren und löschen. Weitere Informationen zu diesen Aufgaben finden Sie im *Handbuch für Systemverwalter* und im *Handbuch Anwendungsverwaltung*.

Datei „contacts“

In der Datei `contacts` werden Daten über Personen gespeichert, die das Helpdesk anrufen, sowie über andere Personen, die Ansprechpartner für Incident-Tickets, Änderungsanforderungen, Kostenvoranschlagsanforderungen und Inventardatensätze sein können. Diese Daten werden im gesamten ServiceCenter-System benötigt, da sie umfassende Kontaktinformationen für Elemente oder Aktivitäten (wie z. B. das Öffnen von Incident-Tickets, Änderungsanforderungen und Inventardatensätzen) bereitstellen. In der Regel werden Kontaktinformationen bestimmten Geräten zugeordnet, was den Zugriff auf Anfrage-Berichte, Incident-Tickets und Änderungsanforderungen erleichtert.

Datei „location“

Die ServiceCenter-Datei `location` enthält Datensätze, die Aufschluss über Informationen wie den Standort von Komponenten, Standort-Code, Ansprechpartner und Geschäftszeiten geben. Diese Daten werden in den Datensätzen anderer ServiceCenter-Anwendungen in die Felder zur Bezeichnung der Standorte übernommen (z. B. in Incident-Tickets in Incident Management).

Datei „model“

ServiceCenter enthält eine Datei mit dem Namen **model**, mit der Sie verschiedene Modelle von Komponenten in einem Netzwerk verfolgen können. Die Datei **model** ist zum Beispiel mit Geräte-Datensätzen in Inventory Management verknüpft. Des Weiteren ist die Datei **model** mit dem ServiceCenter Request Management verknüpft. (Weitere Informationen finden Sie im ServiceCenter-Handbuch *Request Management*.) Die Datei **model** bildet den Kern des Request Management-Katalogs. Wenn Modellinformationen in Request Management gespeichert sind, können Benutzer Folgendes erfahren:

- Richtlinien zur Bearbeitung einer Komponente als Posten, Teil eines Kostenvoranschlags oder eines Auftrags
- Richtlinien zur Auswahl der Komponenten eines übergeordneten Teils
- Abhängigkeiten
- Erforderliche Genehmigungen, wenn eine Komponente Teil eines Kostenvoranschlags oder eines Auftrags ist
- Mengen einer Komponente, die auf Lager sind, bestellt sind, etc.

Datei „vendor“

In der Datei **vendor** von ServiceCenter sind Datensätze von Lieferanten, Herstellern und Auftragnehmern gespeichert – Informationen, die notwendig sind, um diese Anbieter zu kontaktieren und für Aufgaben zu engagieren.

Die Daten in der Datei **vendor** sind mit verschiedenen Request Management-Dateien verknüpft (z. B. **quote**, **order** und **line item**), von denen Daten im Feld **Lieferant** übernommen werden. Diese Datei ist z. B. auch mit dem Feld **Service Provider** in einem Incident-Ticket verknüpft, dem Feld **Hersteller** in der Datei **model**, dem Feld **Lieferant** in der Datei **device** und dem Feld **Lieferant** in der Datei **modelvendor**.

Datei „company“

Firmeninformationen aus der Datei **company** werden in ServiceCenter zum Vervollständigen von Formularen und Validieren von Feldern verwendet, wie zum Beispiel von Feldern in Contract Management. Anders als der *Firmendatensatz*, der Angaben zu ServiceCenter-Standorten enthält, werden in der Datei **company** allgemeine Informationen zum Standort und zu Kontaktpersonen anderer Unternehmen gespeichert, mit denen das Unternehmen vertragliche Beziehungen unterhält.

Datei „department“

Die Datei **department** erfasst grundlegende Daten zu den verschiedenen Abteilungen in Ihrer Organisation, darunter auch den internen SLA. Darüber hinaus kann eine Grafik zur Abteilungsstruktur enthalten sein. Abteilungs-Datensätze können mit der Funktion *Füllen* aus anderen ServiceCenter-Dateien übernommen werden.

Datei „currency“

In der Datei **currency** sind Name, ID, Anzeigeformat und Beschreibung für jede im System verwendete Währung festgelegt. Währungsdefinitionen werden in Verbindung mit Wechselkursen verwendet (siehe Beschreibung zur Datei **curconvert**). Die in der Datei **currency** definierten Währungen werden zur Benennung der Währung verwendet, mit der Werte in der Datei **model** berechnet werden. Der Preis pro Einheit wird mit der im Feld **Währung** aufgeführten Währung berechnet.

Währungsumrechnungsdatei

Die Datei **curconvert** stellt über das Währungsumrechnungs-Dienstprogramm, das 166 Landeswährungen automatisch konvertiert. Die aktuellen Währungskursinformationen sind abhängig von den zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses gültigen Kursen. Es können Tageskurse in das System eingegeben werden, was für genaue Währungsumrechnungen sorgt. Contract Management verwaltet alle Währungen in Übereinstimmung mit den Währungsvorschriften der Europäischen Union.

Laufende Verwaltung

Im Verantwortungsbereich der Systemverwaltung liegen u. a. die folgenden täglichen Aufgaben:

- Einstellen der Server-Steuerungsparameter (siehe *Aufrechterhalten des Serverbetriebs*).
- Suchen nach bestimmten Datensätzen (siehe *Suchen nach Datensätzen* auf Seite 129).
- Überwachen des Systemstatus (siehe *Überwachen von Systemstatus und Systemereignissen* auf Seite 130).

- Erstellen von „wichtigen Neuigkeiten“, um aktuelle wichtige Tickets hervorzuheben (siehe *Erstellen von „wichtigen Neuigkeiten“* auf Seite 131).
- Laden, Entladen, Importieren und Exportieren (siehe *Übertragen von Daten in und aus ServiceCenter* auf Seite 132).
- Löschen und Archivieren von Daten (siehe *Löschen und Archivieren von Daten* auf Seite 133).
- Verteilen der Verarbeitungsbelastung auf mehrere Server (siehe *Lastenausgleich* auf Seite 133).

Aufrechterhalten des Serverbetriebs

Die Systemverwaltung kann Steuerungsparameter auf dem Server einstellen, um festzulegen, wie das Drucken, Anzeigen und Speichern bei verbundenen Clients erfolgt. Die Parameter werden zentral in der Datei `sc.ini` für den Server verwaltet. Wenn die Parameter zentral eingestellt werden, haben die einzelnen Benutzer nicht mehr die Möglichkeit, diese Optionen über den Client zu steuern.

Weitere Informationen zum Ändern der Server-Steuerungsparameter und zum Starten und Stoppen von Servern finden Sie im *Handbuch für Systemverwalter*.

Suchen nach Datensätzen

Eine QBE-Suche (Query-by-Example) wird durch Eingeben von Werten oder Wertebereichen in die Felder eines leeren Formulars und anschließendem Klicken auf **Suchen** oder Drücken der Eingabetaste gestartet.

Das System durchsucht Schlüssel- und Nicht-Schlüsselfelder und zeigt anschließend eine QBE-Liste mit allen Datensätzen an, die der Abfrage entsprechen. Die Schlüsselfelder werden auf dem Bildschirm aufgeführt. Sollte die QBE-Liste zu lang sein, um auf einen Bildschirm zu passen, kann die Liste mit Hilfe der Bildlaufleiste durchblättert werden. Wenn die Suchkriterien einen Datensatz eindeutig identifizieren, wird dieser umgehend angezeigt.

Erweiterte Suche

Die erweiterte Suche bietet Folgendes:

- Zusätzliche Felder zum Einschränken der Suche.
- Der Zeitraum, in dem ein Datensatz geöffnet oder aktualisiert wurde.
- Namen von Bearbeitern, die den Bericht geöffnet oder aktualisiert haben.

Diese Felder sind unabhängig voneinander und können frei bleiben. Weitere Informationen zum Suchen nach Datensätzen finden Sie im *Benutzerhandbuch*.

Überwachen von Systemstatus und Systemereignissen

ServiceCenter bietet ein Systemstatusfenster, um die folgenden Aufgaben zu erleichtern:

- Überprüfen des Status eines im Hintergrund ausgeführten Vorgangs.
- Überwachen, welche Benutzer aktuell beim System angemeldet sind.
- Unterbrechen der Sitzung oder Aufgabe eines Benutzers.
- Prüfen von Systemsperrern.
- Senden von Broadcast-Meldungen.
- Starten des Planungsprogramms für Hintergrundverfahren.
- Anzeigen von Statistiken zu ServiceCenter-Verfahren.

Weitere Informationen zum Systemstatusfenster finden Sie im *Handbuch für Systemverwalter*.

Darüber hinaus ermöglicht ServiceCenter es der Systemverwaltung, durch proaktives Überwachen der Ereignisse eine optimale Systemleistung zu gewährleisten, ohne die Meldungen in der Datei `log` manuell durchsuchen zu müssen. Dies geschieht durch die folgenden Schritte:

- Einrichten des Planungsprogramms Alert Periodic, so dass in festgelegten Zeitabständen geprüft wird, wie viel virtueller Speicher in Anspruch genommen wird und wie groß verschiedene Warteschlangen sind. Dies geschieht über den Database Manager im Register **Werkzeuge** (siehe *Database Manager* auf Seite 144).
- Festlegen der Alert-Kategorien und Beschreibungen für Alert-Berichte im Protokoll.

- Einstellen der Parameter in der Datei `sc.ini`, um Bedingungen und Zeitpunkte für das Auslösen von Meldungen festzulegen, beispielsweise anhand folgender Kriterien:
 - Durchschnittliche CPU-Nutzung für einen Anwender.
 - Anzahl der Datensätze in der Datenwarteschlange ServiceCenter Distributed (SCD).
 - Zeitbegrenzung für eine Systemsperre.
 - Anzahl der Datensätze in einer IR-Warteschlange, bevor ein Alert ausgelöst wird.
 - Pfad für den Speicherort der System-Protokoll-Datei (normalerweise im Verzeichnis `RUN`), in der Alerts aufgezeichnet werden.
 - Zeitdauer, während der eine Abfrage ausgeführt werden kann, bevor ein Alert ausgelöst wird.
 - Zahl der Datensätze in einer SQL-Shadow-Warteschlange.
 - Speicherplatz, der maximal verwendet werden kann.
 - System-Wartezeit – die Zeitdauer, während der ein Client auf Ressourcen wartet.
 - Parameter, die herausgefiltert und nicht gemeldet werden sollen.
- Einstellen der Meldungsprotokoll-Übertragungsoption, mit der die Häufigkeit des Erstellens einer neuen Protokolldatei festgelegt wird, so dass Dateien auf eine handhabbare Größe beschränkt werden und archiviert werden können.

Weitere Informationen zum Überwachen von Systemereignissen finden Sie im *Handbuch für Systemverwalter*.

Erstellen von „wichtigen Neuigkeiten“

Durch „wichtige Neuigkeiten“ werden Helpdesk-Mitarbeiter über aktuelle Entwicklungen wie z. B. Serverausfälle und andere Ausfälle in der Infrastruktur informiert. Die Neuigkeiten werden in Formularen in Service Management und Incident Management angezeigt.

Informationen zum Einrichten eines Eintrags **Wichtige Neuigkeiten** finden Sie im *Handbuch für Systemverwalter*. Informationen zum Verwenden von „wichtigen Neuigkeiten“ finden Sie im *Benutzerhandbuch*.

Übertragen von Daten in und aus ServiceCenter

Für das Übertragen von Daten in ServiceCenter und aus ServiceCenter stehen verschiedene Funktionen zur Verfügung:

- Entladen – eine Funktion in Database Manager zum Extrahieren eines oder mehrerer Datensätze, einer QBE-Liste oder einer dbdict-Datei aus ServiceCenter zum späteren Neuladen in dasselbe oder in ein anderes ServiceCenter-System. Per Vorgabe ist die Dateierweiterung für Entladungen .UNL. Ein Dienstprogramm zur Erstellung einer Abfrageliste für Datensatzklassen erleichtert das Entladen. Die Abfrageliste kann zur späteren Verwendung gespeichert werden.
- Laden – eine Funktion zum Übertragen einer Entladefile zurück in ServiceCenter.
- Import – ein Dienstprogramm zum Importieren bestimmter Felder aus einer externen, sequentiellen Flat-File (nicht kompilierte Datei) mit fester Länge (z. B. einer Microsoft Excel-Datei) in eine ServiceCenter-Datei. Ein Assistent erleichtert das Importieren von Textdateien mit festgelegter Breite oder CSV-Dateien. Der Import kann im Vordergrund ausgeführt werden oder als Hintergrundvorgang geplant werden.
- Export – ein Dienstprogramm zum Extrahieren von Feldern aus ServiceCenter in eine Datei, um die Verwendung in einem externen System zu ermöglichen. Textdateien und Microsoft Excel-Dateien können auch über DDE erstellt werden.

Weitere Einzelheiten zum Laden, Entladen, Importieren und Exportieren von Daten finden Sie im *Handbuch für Systemverwalter*. Weitere Informationen zu DDE-Möglichkeiten finden Sie im Handbuch *System Tailoring* (Systemanpassung).

Löschen und Archivieren von Daten

Die Funktionen zum Löschen und Archivieren ermöglichen der Systemverwaltung, die Datenbankgröße zu kontrollieren, indem ältere Datensätze extrahiert und extern gespeichert werden. Das Archivieren von Datensätzen in bestimmten Zeitabständen mit anschließendem Löschen aus der aktiven Datenbank kann als Hintergrundverfahren für Nicht-Geschäftszeiten geplant werden. Zur Gewährleistung der integrierten Löschung verknüpfter Datensätze werden Datenzuordnungen zum Nachvollziehen der Beziehungshierarchie zwischen primären und sekundären Datensätzen erstellt und verwendet.

Informationen zum Löschen und Archivieren von Daten finden Sie im *Handbuch für Systemverwalter*.

Lastenausgleich

Der Load Manager von ServiceCenter ermöglicht es der Systemverwaltung, die Anforderungen an CPU- und Speichernutzung auf mehrere Server zu verteilen, die auf mehreren Plattformen ausgeführt werden. Er verwaltet die verwendeten Ressourcen zwischen den Servern und überwacht Benutzer, Lizenzierung und das Sperren von Ressourcen.

Weitere Informationen zu Load Manager finden Sie im *Handbuch für Systemverwalter*. Da für Load Manager ein relationales Datenbank-Managementsystem erforderlich ist, finden Sie auch im Handbuch *Database Management and Administration* (Datenbankmanagement und -verwaltung) nähere Angaben.

8

KAPITEL

ServiceCenter-Systemanpassung

Wenn ServiceCenter installiert und eingerichtet ist, sind u. U. noch weitere Änderungen zur Anpassung an standortspezifische Anforderungen gewünscht, beispielsweise die Validierung bestimmter Felder, eine neue oder veränderte Formulargestaltung, ein erweiterter oder abgewandelter Workflow und automatische Benachrichtigungen. ServiceCenter enthält eine Reihe von Systemanpassungs-Tools, die Entwickler vor Ort verwenden können.

Da mit diesen Tools umfangreiche Änderungen an ServiceCenter vorgenommen werden können, sollte vor der Implementierung eine sorgfältige Analyse erfolgen und der Nutzen aus der Systemanpassung gegen den Vorteil von problemlosen Upgrades auf zukünftige Standardversionen des Programms abgewogen werden. ServiceCenter-Dienstprogramme wie Dokumentenmodul, Revisionskontrolle und Revisionsverfolgung erleichtern stabile und gut dokumentierte Anpassungen und Upgrades.

Dieses Kapitel behandelt die folgenden Themen:

- *Was versteht man unter Systemanpassung?* auf Seite 136
- *Systemanpassungs-Tools* auf Seite 138

Weitere Informationen zu den meisten Systemanpassungs-Tools und -dienstprogrammen von ServiceCenter finden Sie im Handbuch *System Tailoring* (Systemanpassung). Verweise auf andere Handbücher finden Sie in den entsprechenden Abschnitten.

Was versteht man unter Systemanpassung?

Als Systemanpassung wird die Veränderung von Standardfunktionen bezeichnet, die über das Einstellen von Parametern hinausgeht, wobei der Code nicht verändert wird. Beispiele:

- Ändern der Standardwerte für Elemente, die auf Formularen (Fensterlayouts) erscheinen (bzw. nicht erscheinen) und für die Feldvalidierung eingesetzt werden (siehe *Festlegen von Standardwerten* auf Seite 138).
- Erstellen und Verwenden von Makros, Skripts und gespeicherten Abfragen (siehe *Makros, Skripts und gespeicherte Abfragen* auf Seite 141).
- Hinzufügen oder Ändern des Erscheinungsbilds und der Funktionsweise von Formularen, einschließlich von Änderungen an Datensatzdefinitionen. Siehe *Hinzufügen oder Verändern von Formularen und Datensätzen* auf Seite 143.
- Hinzufügen oder Ändern von automatischen Meldungen. Siehe *Forms Designer* auf Seite 143.

Rapid Application Development- (RAD-) Code

ServiceCenter ist in Rapid Application Development- (RAD-) Code geschrieben, einer Sprache, die von Peregrine Systems entwickelt wurde und die Eigentum von Peregrine Systems ist. Für RAD ist eine spezielle Lizenz erforderlich.

Die meisten Systemanpassungsaufgaben können mit leistungsfähigen ServiceCenter-Tools ausgeführt werden, ohne den RAD-Code direkt zu verändern.

Steuern von Änderungen mit dem Dokumentenmodul

Das Dokumentenmodul ist eine Komponente in ServiceCenter, die es ermöglicht, gemeinsame RAD-Codesätze und Algorithmen zu bearbeiten, ohne direkte Änderungen am Code vorzunehmen. Dadurch sind sichere Änderungen mit vorhersehbaren Ergebnissen gewährleistet. Das Dokumentenmodul wird in Kombination mit verschiedenen Systemanpassungs-Tools eingesetzt, z. B. Database Manager, Format Control-Editor, Link-Editor und Revisionskontrolle.

Das Dokumentenmodul unterstützt derzeit die Anpassung von Service Management, Incident Management, Change Management und Request Management. Systemänderungen können für eines oder mehrere dieser Module ausgeführt werden.

Schützen des Systems durch Revisionskontrolle

Während des Anpassungsverfahrens ermöglicht die Revisionskontrolle es Entwicklern, die ursprüngliche Konfiguration einer Datei, eines Formats oder, falls erforderlich, selbst des gesamten Systems wiederherzustellen. Da die Revisionskontrolle Teil des Dokumentenmoduls ist, kann sie mit jedem anderen Dienstprogramm des Dokumentenmoduls verwendet werden. Sie steht außerdem für den Einsatz mit dem Forms Designer und dem RAD-Editor zur Verfügung.

Verfolgen von Änderungen mit dem Dienstprogramm zur Entwicklungsüberwachung

Das Dienstprogramm zur Entwicklungsüberwachung (auch Revisionsverfolgung genannt) zeichnet Änderungen an Systemdateien auf, die bei der Systemanpassung wichtig sind, beispielsweise **Anwendungs-**, **Code-**, **datadict-** und **displayoption-**Dateien.

Bei der Revisionsverfolgung wird für jeden hinzugefügten, aktualisierten oder gelöschten Datensatz in einer dieser Dateien ein Datensatz gespeichert. Entwickler können den Umfang der Veränderungen überwachen und in geeigneten Zeitabständen eine Entladung der Änderungen erstellen.

Erstellen von Entladedateien für System-Upgrades

Mit dem Dienstprogramm können Entwickler das Erstellen von standardmäßigen ServiceCenter-Entladedateien (diese haben die Erweiterung **.UNL**) beschleunigen. Mit diesen Dateien werden Änderungen von einem Entwicklungssystem in die Produktion transferiert. Die Möglichkeit des Entladens besteht für folgende Komponenten:

- Funktionen und Dateien, z. B. Formulare, Link-Datensätze und Format Control-Datensätze, die intakt zum neuen System übertragen werden.
- Ganze Datensatzklassen wie eine einzelne Datei.
- Den Datensatz selbst, so dass die Abfrageliste für künftige Upgrades oder Datenaustauschvorgänge intakt bleibt.

Systemanpassungs-Tools

Im Folgenden erhalten Sie eine kurze Übersicht über die Tools, die für die ServiceCenter-Systemanpassung zur Verfügung stehen. Es wurde eine Gruppierung in allgemeine Kategorien vorgenommen, einige Tools können jedoch für mehrere unterschiedliche Arten von Änderungen verwendet werden. Umgekehrt gibt es unter Umständen auch mehrere Möglichkeiten, eine bestimmte Systemänderung herbeizuführen. Weitere Einzelheiten zur Verwendung dieser Tools finden Sie im Handbuch *System Tailoring* (Systemanpassung).

Festlegen von Standardwerten

Standardwerte steuern das automatische Erscheinungsbild von Elementen auf Formularen, Werten in Feldern, bei denen eine Eingabe obligatorisch ist, sowie die Sichtbarkeit von Elementen für bestimmte Benutzer. Die Anpassung wird mit den folgenden Komponenten vorgenommen:

- Format Control (siehe *Format Control-Dienstprogramm* auf Seite 138), einschließlich laufende Nummern und Datenvalidierung.
- Datenrichtlinien (siehe *Datenrichtlinien-Dienstprogramm* auf Seite 140).
- Display-Datensätze (siehe *Display-Anwendung* auf Seite 140).
- Globale Listen (siehe *Dienstprogramm „Globale Listen“* auf Seite 141).
- Menüs (siehe *Menü-Manager* auf Seite 141).
- Links (siehe *Link-Dienstprogramm* auf Seite 141).

Format Control-Dienstprogramm

Format Control ermöglicht es Entwicklern, über individuelle Formulare, wie die unten aufgeführten, spezielle Verfahren auf ServiceCenter-Dateien anzuwenden:

- Feldvalidierung.
- Zugriffsrechte.
- Anzeige alternativer QBE-Formulare.
- Berechnungen und Validierungen auf Basis von Feldern in anderen Teilen der Datenbank.
- Aufrufe von RAD-Routinen.

- Definition zusätzlicher Optionen und Menübefehle.
- Automatisches Aktualisieren oder Einfügen von Daten in anderen Teilen der Datenbank.

Format Control-Datensätze können beliebigen Formularen und Dateien innerhalb von ServiceCenter beigefügt werden. Zu ihrer Implementierung sind keine besonderen Programmierfähigkeiten erforderlich. In Format Control definierte Routinen können benutzerinteraktiv oder transparent sein. Sie werden aktiviert, wenn ein Datensatz angezeigt wird oder wenn ein Benutzer einen Datensatz in der Datenbank aktualisiert oder löscht oder der Datenbank einen neuen Datensatz hinzufügt.

Format Control kann einfach angewendet und geändert werden und ist als praktisches Dienstprogramm gedacht; eine übermäßige Verwendung wird jedoch nicht empfohlen. Wenn das System mit Format Control zu stark verändert wird, kann dies die Systemleistung beeinträchtigen. Für bestimmte Arten von Änderungen können stattdessen Datenrichtlinien eingesetzt werden (siehe *Datenrichtlinien-Dienstprogramm* auf Seite 140).

Sequenznummern

Sequenznummern ist eine Unteroutine von Format Control, mit der Datenbank-Datensätzen bei ihrer Erstellung automatisch Identifizierungsnummern hinzugefügt werden. Sequenznummern können beispielsweise zur Steuerung von Inventar, Incident-Tickets oder Mitarbeiterdatensätzen verwendet werden.

Datenvalidierung

Mit der Datenvalidierung werden Daten in bestimmten Feldern von ServiceCenter-Anwendungen validiert, um die Effizienz zu steigern und die Datenqualität sicherzustellen. Datenvalidierung wird in Gültigkeitsdatensätzen festgelegt, die aus Format Control aufgerufen werden.

Beispielsweise müssen Felder in Incident Management u. U. validiert werden, um die Effizienz des Öffnens von Tickets zu steigern. Folgende Prüfungen sind typisch für Incident Management:

- Sicherstellen, dass ein Feld bestimmten Kriterien entspricht (z. B. `open.date` <= aktueller Zeitpunkt).
- Überprüfen, dass der Inhalt eines Felds einem Element aus einer Liste mit möglichen Werten entspricht (z. B. muss `contact.name` ein gültiger Ansprechpartnername sein).

Datenrichtlinien-Dienstprogramm

Datenrichtlinien ist ein ServiceCenter-Standarddienstprogramm zur Definition und Durchsetzung von allgemeinen Datenregeln für einzelne Dateien. Es wird auf Tabellenebene ausgeführt und ermöglicht Ihnen, praktisch dieselben Ergebnisse zu erzielen wie mit Format Control, jedoch auf weniger komplexe Weise und ohne Beanspruchung der Systemressourcen.

Das Datenrichtlinien-Anwendung bietet eine einfache Schnittstelle, über die Entwickler Standardwerte, erforderliche Felder oder Verweisvalidierungen auf eine bestimmte Tabelle anwenden können. Nachdem diese Richtlinien eingestellt sind, werden sie im ganzen System durchgesetzt, unabhängig davon, welche Formate zur Anzeige der Daten verwendet werden.

Display-Anwendung

Die Display-Anwendung ermöglicht es Entwicklern, eine Reihe von Funktionen benutzerspezifisch anzupassen, ohne RAD-Code zu verändern. Dateien in der Display-Anwendung enthalten die einzelnen Datensätze (die so genannten displayscreen-Datensätze), in denen Optionen, Ereignisse und Fenstersteuerungen definiert sind.

Bildschirme

Ein displayscreen-Datensatz definiert die Attribute eines Bildschirms und gewährt dem Benutzer Zugriff auf individuelle Datensätze für Optionen und Ereignisse.

Hinweis: Ein Bildschirm ist nicht identisch mit einem *Formular*.
Bildschirme sind individuelle Datensätze, die durch eine eindeutige Bildschirmkennung identifiziert werden.

Optionen

Display-Optionen können im GUI-Modus im Optionsmenü oder in der Schaltflächenleiste angezeigt werden (Windows- und Java Client) und im Textmodus als Funktionstasten. In der Datei `displayoption` können verschiedene Anzeigoptionen eingestellt werden.

Ereignisse

Über Anzeigereignisse werden die *Ereignisse* definiert, die ein Bildschirm verarbeitet. In der Datei `displayevent` können Definitionen, wie z. B. Bedingungen und Ausdrücke, festgelegt werden.

Dienstprogramm „Globale Listen“

Das Dienstprogramm **Globale Listen** ermöglicht die Erstellung von Listen, die für jedes ServiceCenter-Anwendungsmodul zur Verfügung stehen. Beispielsweise kann eine globale Liste als Kombinationsfeld für ein Formular verwendet werden, in dem auf Basis einer Tabelle in der Datenbank eine Liste mit Bearbeitern angezeigt wird.

Menü-Manager

Über den Menü-Manager werden alle Menüs im System definiert. Jedes Menü besteht aus einem Datensatz, der in der Datei **Menu** gespeichert ist. Der Zugriff auf Menüs und Menüelemente ist abhängig vom Benutzerprofil, das im Bearbeiterdatensatz definiert ist.

Link-Dienstprogramm

Das Link-Dienstprogramm ermöglicht es, Beziehungen zwischen Dateien in ServiceCenter-Modulen herzustellen, in denen Daten übereinstimmen müssen. Beispielsweise kann eine Datei in ServiceCenter Inventory Management mit einer anderen Datei in Incident Management verknüpft werden, so dass Daten und Link-Definitionen besser kombiniert werden können und die Bedingungen für das Anlegen der Beziehungen für verknüpfte Daten festgelegt werden.

Makros, Skripts und gespeicherte Abfragen

Entwickler können Makros, Skripts und gespeicherte Abfragen einsetzen, um Verfahren zu automatisieren und die Zugriffsmöglichkeiten auf Daten für bestimmte Benutzer spezifisch anzupassen.

Makros

Bei Makros handelt es sich um genau definierte Aktionen, denen zuvor definierte Bedingungen zugrunde liegen und die bei der Speicherung eines Datensatzes in der Datenbank ausgeführt werden. Sie werden mit dem Makro-Dienstprogramm von ServiceCenter erstellt. Makro-Aktionen sind mit Dateien verknüpft und spiegeln bestimmte Zustände in den Datensätzen dieser Dateien wider.

Skripts

Mit dem Skript-Dienstprogramm wird es möglich, die normale Bildschirmabfolge zum Anzeigen einer Reihe von Formularen zu unterbrechen oder Entscheidungsbaumverfahren auszuführen, ohne den ursprünglichen RAD-Code zu verändern.

Skripts sind insbesondere sinnvoll für ein Verfahren, bei dem der Benutzer einen vordefinierten Satz von Informationen eingeben muss, da die Bildschirmabfolge innerhalb eines Skripts von den Daten bestimmt werden kann, die der Benutzer eingibt.

In Abhängigkeit davon, wie eine Frage (z. B. „Melden Sie ein Druckerproblem oder ein Terminal-Problem?“) vom Benutzer beantwortet wird, kann durch ein Skript der als nächstes anzuzeigende Bildschirm ermittelt werden. Während der Ausführung des Skripts werden die von Benutzern eingegebenen Daten in einer Dateivariablen gesammelt und die Daten anschließend nach Abschluss des Skript-Vorgangs an die aufrufende Anwendung übermittelt.

Dynamic Data Exchange- (DDE-) Skripts

ServiceCenter unterstützt die Verwendung von Microsoft Windows Dynamic Data Exchange (DDE) auf zweierlei Weise:

- ServiceCenter dient als DDE-Server und ermöglicht einer externen Microsoft-Anwendung, Daten abzurufen und einzustellen (DDE-Request und DDE-Poke). Die initiiierende Anwendung ist das externe Programm, z. B. Excel.
- ServiceCenter kann über das DDE-Skript-Panel DDE-Aufrufe an externe Anwendungen initiieren.

Gespeicherte Abfragen

Das Dienstprogramm zur Verwaltung vordefinierter Abfragen ermöglicht bestimmten Benutzern das Definieren und Speichern von Abfragen, die die Anzeigelisten spezifischer Datensätze definieren oder dynamische Anzeigebjekte wie Diagramme und Laufschriften ausfüllen.

Beispielsweise können gespeicherte Abfragen erstellt werden, um nach Incident-Tickets zu suchen, die einen bestimmten Status erreicht haben, um ein Diagramm auszufüllen, das offene Tickets nach Kategorie anzeigt, oder um eine Liste von Änderungsanforderungen anzuzeigen, die einer bestimmten Genehmigungsgruppe zugewiesen wurden.

Hinzufügen oder Verändern von Formularen und Datensätzen

Ein Formular ist das GUI-Bildschirmlayout, das zum Hinzufügen, Ändern und Anzeigen von ServiceCenter-Datensätzen in einer Datei verwendet wird. (In ServiceCenter ist der Begriff „Formular“ gleichbedeutend mit „Format“.) Entwickler können jedem Formular Schaltflächen, Laufschrift und Felder hinzufügen oder daraus entfernen und sie können auf der Grundlage der Benutzerrolle bestimmen, welches Formular angezeigt wird.

Forms Designer

Forms Designer wird zum Entwerfen, Erstellen und Aktualisieren von ServiceCenter-Formularen verwendet, wie die folgenden Beispiele verdeutlichen:

- Auf einer Zeichenfläche können Formulare angelegt werden.
- Mit der Werkzeugpalette werden Objekte erstellt.
- Im Eigenschaften-Fenster werden Attribute für jedes Objekt eingestellt.

Darüber hinaus bietet Forms Designer einen Formular-Assistenten, mit dem Formulare auf der Grundlage eines bestimmten Database Dictionary automatisch erstellt werden können (weitere Einzelheiten finden Sie weiter unten im Abschnitt *Database Dictionaries (dbdicts)*).

Database Dictionaries (*dbdicts*)

Database Dictionaries, auch als *dbdicts* bezeichnet, definieren die logischen Dateien der ServiceCenter-Datenbank. Eine Datei wird erstellt, indem ihr DBDict-Datensatz erzeugt wird.

Die Daten können entweder mit dem *dbdict*-Tool manuell angepasst werden oder mit **Datei erstellen** in Forms Designer auf der Basis eines Formats, das alle aktuell bekannten Felder enthält (bei dieser Methode wird das *dbdict* automatisch erstellt). Eine Datei kann erstellt oder verändert werden, indem Felder einer vorhandenen Datei hinzugefügt werden, um zusätzliche Daten zu den festgelegten Datensätzen zu speichern (zum Beispiel Incident-Tickets oder Inventardatensätze).

Database Manager

Der Database Manager wird verwendet, um mit Hilfe von ServiceCenter-Formularen Datensätze zu erstellen und auf diese zuzugreifen. Alle ServiceCenter-Daten und systemdefinierten Informationen werden als Datensätze in Dateien gespeichert. Formulare, die mit einer Datei verknüpft wurden, stehen Benutzern zur Anzeige und Datenbearbeitung zur Verfügung.

Mit dem Database Manager kann auf jede entsprechende Datei mit nur einer Funktionstaste zugegriffen werden. Wenn eine Datei eindeutig definiert ist, zeigt das System umgehend das Format für diese Datei an. Ist der Dateiname nicht eindeutig definiert, zeigt das System eine QBE-Liste mit Dateien an, die Ihrem Suchargument entsprechen, sodass Sie die gewünschte Datei auswählen können.

Der Database Manager nimmt ein Bildschirmformat und das zugehörige Database Dictionary (Datei `dbdict`) auf und ermöglicht Zugriff auf die Datenbank sowie die Verwaltung der Datenbank auf drei Stufen:

- Auf der Stufe eines einzelnen Datensatzes besteht die Möglichkeit, einzelne Datensätze hinzuzufügen, zu aktualisieren, zu löschen, abzurufen, zu laden und zu entladen.
- Auf der Stufe mehrerer Datensätze besteht die Möglichkeit, alle Funktionen für einzelne Datensätze auf einer Untergruppe der Datensätze in einer Datenbank auszuführen.
- Auf Dateiebene besteht die Möglichkeit, die Schlüssel für eine Datenbankdatei neu zu erstellen oder den Inhalt einer Datenbankdatei zu löschen.

Weitere Informationen zur Verwendung des Database Manager finden Sie im *Database Management and Administration Guide*.

Prüfspezifikationen

Die Prüfung ermöglicht einem Benutzer, bestimmte Felder in einer Datei in der ServiceCenter-Datenbank auf Veränderungen hin zu prüfen. Wenn Datensätze in dieser Datei aktualisiert werden, wird dies vermerkt.

Die Datei *Audit Specifications* (Prüfspezifikationen) enthält Anweisungen für Art und Zeitpunkt einer Prüfung und definiert Dateien und Felder, die vom Prüf-Dienstprogramm überwacht werden sollen. Für jede `dbdict`-Datei gibt es einen Spezifikations-Datensatz.

Erstellen automatischer Meldungen und Veröffentlichen von Meldungen

ServiceCenter verfügt über Dienstprogramme, die das Erstellen von durch Systemaktivität ausgelösten Meldungen und das Aussenden von Meldungen erleichtern.

Benachrichtigungen

Benachrichtigungen werden durch ServiceCenter-Ereignisse, wie z. B. das Öffnen oder Schließen von Incident-Tickets, generiert und hauptsächlich über das Benachrichtigungs-Modul versandt. Entwickler sind berechtigt, diese Benachrichtigungen zu bearbeiten, hinzuzufügen, die Bedingungen für das Senden von Benachrichtigungen zu ändern und die Empfänger für Benachrichtigungen auszuwählen.

Das Benachrichtigungs-Modul bietet als zentralisiertes Meldungsdiensprogramm mehrere Vorteile:

- Einheitlichkeit bei Meldungen in verschiedenen ServiceCenter-Modulen.
- Problemloses Aktualisieren und Anpassen.
- Die Möglichkeit, Benachrichtigungen mit RAD-Anweisungen anzupassen, ohne die Integrität des RAD-Codes zu gefährden und ohne dass eine RAD-Lizenz erforderlich ist.

Publishing Utilities

Publishing Utilities verwenden Agenten, spezielle Hintergrundverfahren, die bestimmte Aufgaben für die Benutzer ausführen, um einfache, statische Meldungen und Laufschrift auf beliebigen ServiceCenter-Formularen zu veröffentlichen.

Eine statische Meldung kann beispielsweise an ein Menü angehängt sein, um eine festgelegte Gruppe von Benutzern über die durchschnittlich benötigte Zeit zum Lösen eines offenen Tickets zu unterrichten.

9 Weitere Informationen und Support

KAPITEL

Peregrine Systems bietet ein großes Sortiment von Dokumentationsmaterialien in unterschiedlichen Medien und eine Reihe von Schulungskursen an und unser Kundendienst leistet kompetente Unterstützung.

Dieses Kapitel behandelt die folgenden Themen:

- *ServiceCenter-Dokumentation* auf Seite 148
- *Peregrine-Schulungsservices* auf Seite 150
- *Kontaktaufnahme mit dem Kundendienst* auf Seite 152

ServiceCenter-Dokumentation

Für ServiceCenter ist eine komplette Dokumentationspalette für Installation, System- und Anwendungseinrichtung sowie Systemanpassung verfügbar.

Allgemein

- *Versionshinweise*
- *Einführung und Best Practices**

Installation und Upgrade

- *Client/Server-Installationshandbuch für Windows*
- *Java Client-Installationshandbuch*
- *Client/Server-Installationshandbuch für Unix*
- *Distributed Services Quick Start Guide (Erste Schritte in Distributed Services)*
- *Client/Server Installation Guide for OS/390 (MVS)*
(Client/Server-Installationshandbuch für OS/390 (MVS))
- *SC3270 Client Installation Guide (SC3270 Client-Installationshandbuch)*
- *Upgrade Utility-Implementierung*

Systemeinrichtung und -verwaltung

- *Handbuch für Systemverwalter**
- *Database Management and Administration Guide**
(Datenbankmanagement und -verwaltung)
- *Anwendungsverwaltung**
- *Ereignisdienste**
- *Technical Reference* (Technische Referenz)*

Service-Erbringung im Alltag

- *Benutzerhandbuch**
- *ReportCenter**
- *Request Management**
- *Work Management**

Systemanpassung

- *System Tailoring** (Systemanpassung)
- *Rapid Application Development (RAD)* – nur für Lizenzinhaber verfügbar

*Verfügbar als Online-Handbücher (HTML-Format).

Medienverfügbarkeit

Alle Handbücher stehen als Softcopy im druckbaren PDF-Format zur Verfügung (siehe *Druckbare Handbücher* auf Seite 149).

Der Großteil der Standarddokumentation steht in Form von Online-Handbüchern (HTML-Format) zur Verfügung (siehe *Online-Handbücher* auf Seite 150).

Druckbare Handbücher

Eine vollständige Liste der ServiceCenter-Dokumentation finden Sie unter:

<http://support.peregrine.com>

Geben Sie Ihren Anmeldenamen und das Kennwort ein und führen Sie anschließend die folgenden Schritte aus:

- 1 Wählen Sie **Go for CenterPoint**.
- 2 Wählen Sie am oberen Rand der Seite bei **My Products** die Option **ServiceCenter**.
- 3 Wählen Sie anschließend unter **Contents** auf der linken Seite entweder **ServiceCenter Product Documentation** oder **ServiceCenter Product Release Notes**, je nachdem was Sie benötigen. Folgen Sie dem Pfad für die jeweilige ServiceCenter-Version und die erforderliche Kategorie der Dokumentation.

Druckbare Kopien dieser Handbücher stehen in Form von PDF-Dateien zur Verfügung. Für diese Dateien benötigen Sie Adobe Acrobat Reader (erhältlich unter *www.adobe.com*).

Online-Handbücher

Zur Standardinstallation für ServiceCenter auf Windows- und Unix-Plattformen gehören Online-Handbücher im HTML-Format. (Eine Liste dieser Online-Handbücher finden Sie unter *ServiceCenter-Dokumentation* auf Seite 148.)

Auch bei der benutzerdefinierten Installation steht die Online-Dokumentation zur Verfügung.

So erhalten Sie nach einer Windows-Installation Zugriff auf die Online-Handbücher:

- 1 Wählen Sie Start > Programme > ServiceCenter > Dokumentation.
- 2 Klicken Sie auf den Titel des Online-Handbuchs, das Sie anzeigen möchten.
- 3 Am Anfang jedes Dokuments finden Sie Anweisungen für das Navigieren innerhalb der Online-Handbücher. Auf der linken Seite wird ein Inhaltsverzeichnis angezeigt. Wenn Sie ein Thema anzeigen möchten, klicken Sie darauf. Darüber hinaus stehen weitere Such- und Index-Optionen zur Verfügung.

Hilfetext

Mit dem Hilfe-Dienstprogramm von Service Center können Unternehmen standortspezifischen Hilfetext auf Feldebene hinzufügen. Außerdem stellt ServiceCenter 5 standardmäßige Hilfe für Felder in Service Management- und Incident Management-Workflows bereit.

Peregrine-Schulungsservices

Mit den Schulungsservices steht ein breites Angebot an Kursen zur Verfügung, damit technische Verwaltung und Implementierungsmitarbeiter optimale Leistung erbringen können und die Vorteile der Investition in Lösungen von Peregrine maximieren.

Das Kursangebot unterstützt die Unternehmensentwicklung auf allen vier Ebenen des Service Management. Den Schulungsmöglichkeiten liegt ein bewährtes „Blended Learning“-Modell zugrunde, bei dem unter anderem die folgenden Elemente kombiniert werden:

- Kurse im Computerlabor in den Weltklasse-Schulungseinrichtungen von Peregrine.
- Web-basiertes Training, bei dem das Tempo individuell gewählt werden kann.
- Internet-Sitzungen, die entweder live ablaufen oder aufgezeichnet sind.

Alle Schulungen werden von kompetenten Dozenten unterstützt.

Technische Kurse zu ServiceCenter sind so konzipiert, dass die Anforderungen verschiedener Rollen erfüllt werden, beispielsweise von Systemverwaltung, Entwicklern und Management.

Derzeit werden die folgenden Kurse angeboten:

- Einführung
- ServiceCenter-Anpassung
- Systemverwaltung
- Change Management
- Request Management
- Service Level Agreements
- ServiceCenter DVD und die Display-Anwendung
- ServiceCenter-Automatisierung
- ServiceCenter-Upgrade
- Rapid Application Development (RAD)

Darüber hinaus können Schulungen am Standort des Kunden, auf spezielle Anforderungen abgestimmte Kurse und Endanwenderschulungen abgehalten werden. Detaillierte Informationen zu allen Kursen, die empfohlene Abfolge der Kursbelegung sowie zur Anmeldung erhalten Sie unter:

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

Kontaktaufnahme mit dem Kundendienst

Aktuelle Informationen zu örtlichen Kundendienstzentren erhalten Sie bei den unten aufgeführten Ansprechpartnern oder unter <http://support.peregrine.com>.

Geben Sie Ihren Anmeldenamen und das Kennwort ein und führen Sie anschließend die folgenden Schritte aus:

- Wählen Sie **Go for CenterPoint**.
- Wählen Sie anschließend unter **Contents** auf der linken Seite die Option **Whom Do I Call?** (An wen sollte ich mich wenden?), um die Informationen zu weltweiten Ansprechpartnern bei Peregrine anzuzeigen.

Unternehmenszentrale

Für Länder außerhalb Europas, des Nahen Ostens und Afrikas gelten die folgenden Kontaktdaten des Kundendiensts in der Peregrine-Unternehmenszentrale:

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

Telefon: (1) (800) 960-9998 (nur innerhalb der USA und Kanada,
gebührenfrei)
+(1) (858) 794-7428

Fax: +(1) (858) 480-3928

E-Mail: support@peregrine.com

Europa, Naher Osten und Afrika

Für Länder in Europa, im Nahen Osten und in Afrika gelten die folgenden Kontaktdaten des Kundendiensts:

Telefon: +44 (0) 800-834-7700
+44 (0) 208-334-5844

E-Mail: uksupport@peregrine.com

Glossar

Terminologie der ServiceCenter-Benutzeroberfläche und -Dokumentation

Begriff	Definition
Abbrechen	Ein Befehl im ServiceCenter-Statusmonitor, mit dem ein Prozess abgebrochen wird, der entweder einen Hintergrund-Agenten oder eine Benutzer-Client-Sitzung ausführt. Ein ServiceCenter-Statusmonitorbefehl zur Aufhebung einer ServiceCenter-Sperre.
Abmelden	Beenden einer einzelnen ServiceCenter-Client-Sitzung. Das ist nicht das Gleiche wie ein Abschalten des Servers. Siehe <i>Abmeldung</i> .
Abmelden	Das zum Beenden einer ServiceCenter-Client-Sitzung eingesetzte Verfahren. Das Ende einer Benutzersitzung. Siehe <i>Abmelden</i> .
Abschluss	Der Abschluss entspricht dem Zeitpunkt, zu dem eine Anfrage, ein Incident oder eine Basisursache gelöst wurde. Anfragen werden abgeschlossen, wenn der Service nicht mehr erforderlich ist, entweder, weil das Problem gelöst oder die Anfrage zu Incident Management (IM) eskaliert wurde. Incidents werden abgeschlossen, wenn das gemeldete Problem korrigiert wird, meist, wenn der Dienst wiederhergestellt wurde. Basisursachen werden abgeschlossen, wenn die zugrunde liegenden Probleme korrigiert wurden.

Begriff	Definition
Access Control List (ACL, Zugriffskontrollliste)	Eine Tabelle, die dem Betriebssystem eines Computers mitteilt, welche Zugriffsrechte jeder Benutzer auf ein bestimmtes Systemobjekt wie ein Dateiverzeichnis oder eine einzelne Datei hat. Microsoft Windows NT/2000- und Unix-basierte Systeme sind Beispiele für Computer-Betriebssysteme, die solche Zugriffskontrolllisten verwenden. Jedes Objekt verfügt über ein Sicherheitsattribut, das die Zugriffskontrollliste identifiziert, die ihrerseits einen Eintrag für jeden Systembenutzer mit Zugriffsprivilegien aufweist. Die häufigsten Privilegien umfassen die Fähigkeit, eine oder mehrere Dateien in einem Verzeichnis zu lesen, in die Datei(en) zu schreiben und die Datei(en) auszuführen.
ACL	Siehe <i>Access Control List</i> (ACL, Zugriffskontrollliste).
Adapter	Siehe <i>Schnittstellen und Adapter</i> .
Advanced Interactive Executive (AIX)	IBMs Version des UNIX-Betriebssystems.
AG	Siehe <i>Application Generator</i> (AG, Anwendungs-Generator).
AIX	Siehe <i>Advanced Interactive Executive</i> (AIX).
Aktive Benachrichtigungen	Ein ServiceCenter-Dialogfeld, das Meldungen in einem Popup-Fenster anzeigt.
Aktivitätstyp	Ein vom Benutzer definierbares Feld, das im Incident Management-Modul (IM) verwendet wird, um den Grund für eine Aktualisierung eines Incident-Datensatzes anzugeben. Aktivitätstypen werden im Feld activitytype gepflegt und können dazu verwendet werden, andere Ereignisse auszulösen, z. B. die Aktualisierung des Status eines Incident-Datensatzes. Die Verwendung von Aktivitätsdatensätzen und Aktivitätstyp ist eine optionale Einstellung im Incident Management-Umgebungsdatensatz, um Aktivitätsdatensätze eines Incident-Datensatzes zu führen. Dies kann anstelle der Seiteneinteilung (Seitenliste) in Incident Management verwendet werden.
Aktualisieren	Einen vorhandenen Datensatz in einer ServiceCenter-Datei ändern.
Aktualisierungsrate	Siehe <i>Automatische Aktualisierungsrate</i> .
Alerts	Alerts unterstützen mehrere Funktionen in ServiceCenter. Alerts lösen eine Reihe von Kontrollpunkten für eine Änderung, Aufgabe, ein Kostenvoranschlag, einen Auftrag oder einen Einzelposten aus, um sicherzustellen, dass notwendige Arbeitsaktivitäten im festgelegten Zeitrahmen stattfinden.
Alert-Status	Die aktuelle Position des Tickets in der Alert-Sequenz.

Begriff	Definition
Allgemeine Verfügbarkeit (AV)	Der Status eines Produkts sowie der zugehörigen Dokumentation nach der vollständigen Freigabe. Siehe auch <i>Verwaltete Verfügbarkeit (VV)</i> .
Änderung	Andere Bezeichnung für eine Änderungsanforderung oder einen Änderungsdatensatz. Das Hinzufügen, Ändern oder Entfernen genehmigter und unterstützter Posten wie Hardware, Netzwerk und Software.
Änderungsanforderung	Ein ServiceCenter-Änderungs-Ticket. Änderungsanforderungen stellen die höchste Ebene eines Änderungs-Tickets dar. Sie werden erstellt, wenn ein Element in der Infrastruktur eines Unternehmens geändert werden muss. Änderungsanforderungen werden in Kategorien unterteilt. Sie müssen keine Änderungsaufgaben beinhalten.
Änderungsanforderung (Request for Change, RFC)	Ein Formular zum Aufzeichnen von Daten. Anforderung einer Änderung für ein Konfigurationselement in der Infrastruktur oder für ein mit der Infrastruktur verbundenes Verfahren bzw. Element. Standardmäßige Änderungsanforderungskategorie, die mit ServiceCenter 4.0 und neueren Versionen geliefert wird. Ein Datensatz wird geöffnet, wenn die IT-Infrastruktur geändert werden muss, um weitere Ausfälle von Konfigurationselementen zu vermeiden. Siehe <i>Request Management (RM)</i> .
Änderungsaufgabe	Ein ServiceCenter-Aufgaben-Ticket. Aufgaben sind in ihrem Aussehen und ihrer Funktionsweise Änderungsanforderungen sehr ähnlich. Die einzigen Unterschiede bestehen darin, dass eine Aufgabe einer übergeordneten Änderungsanforderung angehören muss und ihr Start- und Enddatum innerhalb des Start- und Enddatums der übergeordneten Änderungsanforderung liegen muss. Änderungsaufgaben werden in Kategorien unterteilt.
Änderungsberechtigung	Im Kontext von Change Management (CM): eine Gruppe, die die Berechtigung erhält, Änderungen zu genehmigen.
Änderungsbesitzer	Im Kontext von Change Management (CM): Änderungsbesitzer müssen eine technische Genehmigung zur Fortsetzung einer Phase erteilen.
Änderungs-Datensatz	Datensätze, die Systemänderungen anfordern, identifizieren und verwalten. Jeder Änderungsdatensatz hat einen Lebenszyklus, der typischerweise Genehmigungen, Alerts, Aufgaben, Phasen und einen Abschluss umfasst. Siehe <i>Änderungsanforderung (Request for Change, RFC)</i> , <i>Change Management (CM)</i> und <i>Request Management (RM)</i> .

Begriff	Definition
Änderungsinitiator	Im Kontext von Change Management (CM): Der Änderungsinitiator ist die Person, die eine Änderungsanforderung startet.
Änderungskategorie	Der grundlegende Baustein einer Änderung. Die Kategorie gibt an, welche Art von Änderung angefordert wird.
Änderungsnummer	Eindeutige Verfolgungsnummer, die von Change Management (CM) bei der Einreichung einer Änderung zugewiesen wird.
Änderungsphase	Eine Phase einer Änderungsanforderung. Änderungsphasen stehen im Mittelpunkt der Anwendung Change Management (CM). Die Phase identifiziert die grundlegenden Komponenten, damit die Änderung in diesem spezifischen Stadium des Änderungsprozesses systemseitig bearbeitet werden kann. Für jede Änderung muss mindestens eine Phase definiert sein und für jede Phase einer Änderung können Genehmiger festgelegt werden. Die nächste Phase in der Sequenz kann erst dann beginnen, nachdem die vorherige Phase geschlossen wurde. Eine Phase kann nur dann geschlossen werden, wenn alle damit verbundenen Änderungsaufgaben geschlossen worden sind.
Änderungspriorität	Die Dringlichkeit der angeforderten Änderung. Diese Priorität richtet sich nach der Bedeutung der Änderung für den Geschäftsablauf.
Änderungs-Sponsor	Im Kontext von Change Management (CM): Änderungs-Sponsoren müssen die Änderung aus der Geschäftsperspektive des Kunden genehmigen. Wenn ein Änderungs-Sponsor keinen Zugang zu ServiceCenter hat, müssen Änderungsverwalter sicherstellen, dass eine Genehmigung vom Änderungs-Sponsor eingeholt wird. In diesem Fall muss ein Änderungsverwalter die Änderungsanforderung für den Änderungs-Sponsor im ServiceCenter-System genehmigen.
Änderungsstatus	Kriterien, die für die Definition des Änderungsverfahrens im Verlauf jeder Phase des Änderungsanforderungs-Verwaltungsverfahrens verwendet werden.
Änderungswarteschlange	Die einem Bearbeiter zugewiesene Änderungsliste. Diese Liste wird mit Hilfe der standardmäßigen Change Management-Inbox des Bearbeiters ausgewählt.
Anforderung	Siehe <i>Änderungsanforderung (Request for Change, RFC)</i>
Anfrage	Mittel zur Herstellung einer Kommunikationsverbindung mit dem Service Desk. Ein aus einer Anfrage beim Helpdesk erstellter Anfragedatensatz bzw. ein entsprechendes Incident-Ticket. Das Ticket kann von dem Helpdesk-Mitarbeiter gelöst werden, der die Anfrage entgegengenommen hat, oder aber vom Helpdesk-Team. Es kann in der Basisursachen-Analyse mit einem Incident-Datensatz bzw. einem Datensatz für einen bekannten Fehler oder in Change Management mit einem Änderungs-Datensatz verbunden werden.

Begriff	Definition
Anfragebericht	Der Datensatz, der im Modul Service Management (SM) von ServiceCenter geöffnet wird, wenn ein Benutzer eine Anfrage an das Helpdesk richtet. ServiceCenter verwendet Service Management, damit alle Anfragen aufgezeichnet werden, selbst wenn keine weiteren Maßnahmen erforderlich sind.
Anfragedatensatz	Die Dokumentation eines Problems in der ServiceCenter-Datenbank.
Anhang	In ServiceCenter 4 und neueren Versionen ein einem ServiceCenter-Datensatz zugewiesener Dateianhang, der durch Doppelklicken oder Verwendung der rechten Maustaste gestartet wird.
Anmelden	Starten einer ServiceCenter-Client-Sitzung durch Eingabe eines ServiceCenter-Anmeldungsnamens und -Kennworts, die den Werten in einem vorhandenen ServiceCenter-Bearbeiterdatensatz entsprechen. Siehe <i>Anmeldung</i> .
Anmeldung	Bei der Anmeldung geben Benutzer ihren Anmeldenamen und ihr Kennwort ein. Das zum Starten einer ServiceCenter-Client-Sitzung eingesetzte Verfahren. Siehe <i>Anmelden</i> .
Anpassen	Beim Anpassen von ServiceCenter werden ServiceCenter-Dienstprogramme verwendet, um Steuerungsdatensätze zu erstellen und zu ändern. Tailoring ist die normale Methode zur Anpassung von ServiceCenter an die Anforderungen jeder Installation. Anpassungen umfassen keine Rapid Application Development- (RAD-) Programmierung oder Codeänderungen.
Anwendungen Anwendungssuite	ServiceCenter-Module.
API	Application Programming Interface
Application Generator (AG, Anwendungs-Generator)	Der frühere Name für RAD (Rapid Application Development).
Arbeit	Arbeitsaktivitäten, die für einen Vertrag aufgezeichnet und von ServiceCenter Contract Management verwaltet und verfolgt werden.
Arbeitsanweisung	Detailliertes Dokument, in dem die während einer ServiceCenter-Implementierung durchzuführenden Aufgaben beschrieben werden.
Asset	Komponente eines Geschäftsprozesses. Assets können Personen, Orte, Computersysteme, Netzwerke, Notizen, Faxgeräte usw. umfassen. Im Zusammenhang mit Incident Management (IM) werden Assets in der Datei <i>device</i> verfolgt, z. B. als Gerät, Softwarekomponente oder Ausrüstungsteil.

Begriff	Definition
Attributdatei	Eine unterstützende Datei in Inventory Management (ICM), die für einen bestimmten Gerätetyp spezifische Daten enthält. Falls eine Attributdatei für einen Gerätetyp vorhanden ist, hat jeder Gerätedatensatz für diesen Gerätetyp einen entsprechenden Attributdatensatz in der Attributdatei des Gerätetyps. Ein Switch-Attributdatensatz z. B. kann die maximale Anzahl der Anschlüsse angeben, die ein Switch unterstützen kann. Ein Modemattributdatensatz kann die Baudrate angeben.
Attribute	In Inventory Management (ICM) verfügt jedes Konfigurationselement über eine Reihe von Merkmalen und Funktionen, die als Attribute bezeichnet werden. Um die Inventory Management-Datenbank einzurichten, müssen Sie entscheiden, welche Attribute aufgenommen werden.
Aufgabe	<p>Ein Arbeitsverfahren, das notwendig ist, um eine Change Management-Änderungsanforderung oder eine Phase einer Änderungsanforderung abzuschließen.</p> <p>Beispiel: Für eine Änderungsanforderung, die zum Inhalt hat, dass eine Festplatte durch ein größeres Modell ersetzt wird, sind unter Umständen mehrere Aufgaben erforderlich, wie das Bestellen einer neuen Festplatte, das Erstellen eines Backups der alten Festplatte und der Einbau der neuen Festplatte.</p>
Aufgabenkategorie	Klassifizierung der Aufgabe in einer angeforderten Änderung. Die Kategorie bestimmt die Daten, die für eine bestimmte Aufgabe erfasst werden, die dem Benutzer für die Dateneingabe präsentierten Formulare, die notwendigen Genehmigungen und die Intervalle, mit denen Alerts gesendet werden. ServiceCenter umfasst eine Reihe von Standardkategorien. Die Systemverwaltung kann neue Kategorien erstellen.
Aufgabenliste	Liste der Aufgaben, basiert auf einer Inbox.
Aufgabennummer	Einer Aufgabe zugewiesene eindeutige Nummer.
Aufgabenphase	Ein Schritt innerhalb einer Aufgabe. Siehe auch <i>Phase</i> .
Aufgabenwarteschlange	Die Aufgabenliste (Inbox) für einen Techniker.
Auftrag	Ein Datensatz, der erstellt wird, wenn ein Request Management-Kostenvoranschlag genehmigt wurde und bestellbereit ist. Ein Kostenvoranschlag kann einen oder mehrere Aufträge erstellen. Jeder Auftrag kann keine Einzelposten, einen Einzelposten oder viele Einzelposten enthalten.

Begriff	Definition
Ausführbare Datei	Eine Anwendung, die über die Befehlszeile eines Betriebssystems ausgeführt wird und daher von anderen Anwendungen gestartet werden kann. Ein Beispiel für eine ausführbare Datei ist report.exe , die primäre Druck-Engine von ReportCenter.
Ausführbare Dateien	ServiceCenter-Systemprogramme der Laufzeitumgebung, die über eine Befehlszeile oder Batchdatei ausgeführt werden. Dieser Begriff wird vor allem in Windows-Umgebungen verwendet.
Auswirkungskategorie	Geschäftsrisiko der Implementierung der angeforderten Änderung.
Automatische Aktualisierungsrate	Die Rate (in Sekunden), mit der angezeigte Abfragen auf dem Client-Bildschirm aktualisiert werden. Dies wird vom Systemverwalter eingerichtet.
Automatische Speicherung	ServiceCenter-Datensatzaktualisierungen, die automatisch stattfinden, wenn ein Benutzer auf die Schaltflächen Zurück oder Weiter klickt oder die entsprechenden Tasten drückt.
AV	Siehe <i>Allgemeine Verfügbarkeit (AV)</i> . Siehe auch <i>Verwaltete Verfügbarkeit (VV)</i> .
Basisursache	Problem, das andere Probleme verursacht. Eine Basisursache erfordert stets weitere Beurteilung und muss meist gelöst werden. Null, ein oder viele Incidents können mit einer Basisursache zusammenhängen. Anfragen sind normalerweise nicht mit Basisursachen verbunden. Siehe auch <i>Basisursachen-Analyse (Root Cause Analysis, RCA)</i> .
Basisursachen-Analyse (Root Cause Analysis, RCA)	Das ServiceCenter-Modul, mit dem ein Incident, der nicht vom Service Desk Analyst (SDA) gelöst werden kann, an eine Service Delivery Unit (SDU) zur Lösung weitergegeben wird. Der damit verbundene Anfragedatensatz ist ggf. damit verknüpft, um Überwachung, Verfolgung und Analyse zu erleichtern.
Basisursachen-Datensatz	Die in der ServiceCenter-Datenbank verwaltete Dokumentation eines Problems. In einem Basisursachen-Datensatz werden die vom betreffenden Benutzer angegebenen problemspezifischen Daten sowie die ermittelten Daten zum zugrunde liegenden Problem gespeichert. Daten können von einem Incident-Datensatz in einen Basisursachen-Datensatz kopiert werden.
Bearbeiter	Benutzer, die sich bei ServiceCenter anmelden. Die Gruppe der Benutzer ist in der Regel kleiner als die Gruppe der Kontaktpersonen, die die von ServiceCenter unterstützten Geräte, Software und Serviceleistungen verwenden. Siehe auch <i>Kontakte</i> .

Begriff	Definition
Bearbeiterdatei	Datei, die die Daten aller Benutzer enthält, die sich bei ServiceCenter anmelden, einschließlich des Anmeldenamens und Kennworts, der Firma, des vollen Namens, des Startmenüs, der Berechtigungswörter und des Standortdruckers, der Zeitzone, des Datumsformats und der Währung des Benutzers.
Bearbeiterdatensatz	Daten eines ServiceCenter-Benutzers, die in der Bearbeiterdatei gespeichert werden.
Beenden	Schaltfläche Beenden , mit der Sie sich bei der ServiceCenter-Client-Sitzung abmelden bzw. diese beenden.
Befehlszeile	Ein Befehlsfenster, das im Startmenü der ServiceCenter-Systemverwaltung zur Verfügung steht und mit dem die Systemverwaltung ServiceCenter-Befehle eingeben können.
Bekannter Fehler	Ein Incident, dessen Basisursache diagnostiziert wurde und für den eine temporäre Umgehung oder eine permanente Alternative gefunden wurde. Falls ein Geschäftsfall vorliegt, wird in Change Management (CM) eine Änderungsanforderung geöffnet. Ein bekannter Fehler bleibt bestehen, bis er durch eine Änderung in Change Management permanent behoben wurde.
Bekannter-Fehler-Datensatz	Ein Bekannter-Fehler-Datensatz wird im Modul Basisursachen-Analyse geöffnet, wenn ein zugrunde liegendes Problem bzw. die Basisursache eines Incident gefunden wurde. Mit Hilfe von bekannten Fehlern wird anschließend das Change Management-Verfahren eingeleitet.
Benachrichtigung	Eine ServiceCenter-Meldung, die als aktive Benachrichtigung, in der Statusleiste des Formularfensters oder in der ServiceCenter-Datei mail angezeigt wird. Auch eine Nachricht, die extern gesendet wird, wobei E-Mail, Pager oder Fax verwendet werden.
Benutzer	Personal, das ServiceCenter für seine Arbeit verwendet. Wird auch als Bearbeiter bezeichnet. Personal, das von den Personen unterstützt wird, die ServiceCenter verwenden. Wird auch als Endbenutzer oder Kontakte bzw. Kontaktpersonen bezeichnet.
Benutzerauthentifizierung	Anforderungssatz, mit dem die Identität eines Anfragers bestätigt wird, bevor Änderungen am Datensicherheitszugriff abgeschlossen werden.
Benutzerrolle	Feld im Bearbeiterdatensatz, das Daten zu Benutzerrollen enthält. Wird eine Rolle ausgewählt, werden die Anwendungsprofile für den Bearbeiterdatensatz entsprechend den Daten dieser Benutzerrolle ausgefüllt.

Begriff	Definition
Berechtigungscod	Eine Reihe von eindeutigen Zahlen und Buchstaben, die Peregrine Systems, Inc. zur Verfügung stellt und mit der Benutzerlizenzen und ServiceCenter-Funktionen in den jeweiligen Modulen aktiviert werden. Der Berechtigungscode wird während der Installation eingegeben und in der Initialisierungsdatei gespeichert.
Berechtigungswort	Ein Wert im Ausführungsprivilegien-Abschnitt eines Bearbeiterdatensatzes, der Zugriff auf spezifische Anwendungen und Dienstprogramme in ServiceCenter gewährt.
Berichte	Dateien mit der Erweiterung RPT, die entweder mit ReportCenter geliefert oder mit Crystal Reports erstellt wurden. Mit dem ServiceCenter Berichts-Editor erstellte Berichte, die entweder mit ServiceCenter geliefert oder mit dem Berichts-Editor erstellt wurden. Vom Benutzer erstellte Ausgabe (zusammenfassend oder detailliert), die mit einem Berichts-Tool erstellt wurde.
Betroffene Hardware	Geräte wie z. B. ein PC, die von einem Problem, einer Änderung oder einer anderen Aktivität betroffen sind.
Beziehungen	Im Kontext von Inventory Management (ICM): die Konnektivität, Verbindung bzw. Abhängigkeit zwischen zwei oder mehr Konfigurationselementen.
Bildschirm	Siehe <i>Formular</i> , <i>Format</i> und <i>Fenster</i> .
Binärdateien	ServiceCenter-Systemprogramme der Laufzeitumgebung, die über eine Befehlszeile ausgeführt werden. Dieser Begriff wird vor allem in Unix-Umgebungen verwendet.
BLOB	Binary Large Object. Dieser Begriff wird im Kontext von relationalen Datenbankmanagementsystemen (RDBMS) verwendet. Siehe <i>CLOB</i> und <i>LOB</i> .
Btree	Eine hierarchische, gegabelte Dateiindexstruktur.
CA	Concept Approval (Konzeptgenehmigung).
CAB	Siehe <i>Change Advisory Board</i> (CAB, Änderungsberatungsausschuss).
CAB/EC	Siehe <i>Change Advisory Board/Emergency Committee</i> (CAB/EC, Änderungsberatungsausschuss/Notfallkomitee).
CAU	Siehe <i>Central Administration Utility</i> (CAU).
Central Administration Utility (CAU)	Ein ServiceCenter-Tool für die zentrale Verwaltung von ServiceCenter-Benutzern, deren Zugriff, Sicherheitsrechte, sowie Profil- und Zuweisungsgruppen.

Begriff	Definition
Change Advisory Board (CAB, Änderungsberatungsausschuss)	Im Kontext von Change Management (CM): eine Gruppe von Experten, die bei Change Management Rat bei der Änderungsimplementierung geben. Dieser Ausschuss besteht meist aus Vertretern der gleichen Bereiche innerhalb von IT und Vertretern der Geschäftseinheiten.
Change Advisory Board/ Emergency Committee (CAB/EC, Änderungs- beratungsausschuss/ Notfallkomitee).	Im Kontext von Change Management (CM): Wenn schwerwiegende Probleme auftreten, ist möglicherweise nicht genug Zeit, das vollständige Change Advisory Board (CAB) einzuberufen. Es kann dann notwendig sein, eine kleinere Organisation festzulegen, die berechtigt ist, Notfallentscheidungen zu treffen. Ein solcher Ausschuss wird auch als Change Advisory Board/Emergency Committee (CAB/EC – Änderungsberatungsausschuss/Notfallkomitee) bezeichnet.
Change and Transport System (CTS)	Ein Leistungsmerkmal von SAP, das bei Quellcodeänderungen am SAP-System als Kontrollmechanismus eingesetzt wird.
Change Management (CM)	Das ServiceCenter-Anwendungsmodul für die Verwaltung von Änderungs-Datensätzen über den gesamten Lebenszyklus. Change Management ist das ServiceCenter-Modul, in dem Basisursachen gelöst werden. Durch die Change Management-Verfahren werden Änderungen der Infrastruktur oder anderer Service-Aspekte auf kontrollierte Art und Weise gesteuert, so dass das gewünschte Ergebnis erzielt und die Unterbrechung der Geschäftsablaufs minimiert wird.
Client-Fenster	Das Hauptfenster, das die Client-Menüs und alle Formularfenster für eine ServiceCenter-Client-Sitzung enthält.
Client-Menüs	Die oben im Hauptfenster des ServiceCenter-Client angezeigten Standardmenüs: Datei, Bearbeiten, Ansicht, Format, Optionen, Listenoptionen, Fenster oder Hilfe.
Client-Sitzung	Eine Benutzerschnittstelle zu den ServiceCenter-Modulen. Der Client stellt eine Verbindung mit dem ServiceCenter-Anwendungsserver her.
CLOB	Character Large Object. Siehe <i>BLOB</i> und <i>LOB</i> .
CM	Siehe <i>Change Management (CM)</i> .
Computer Telephony Integration (CTI)	Zur Integrierung von Computern und Telefon notwendige Software, Hardware und Programmierung, damit Computer und Telefone reibungslos und intelligent zusammenarbeiten können.
contacts-Datei	Die ServiceCenter-Datei, die alle Kontaktdatensätze enthält.

Begriff	Definition
contacts-Datensatz	Daten zu einem Kontakt.
Contract Management	ServiceCenter-Modul zur Verfolgung und Verwaltung von Serviceverträgen während ihres gesamten Lebenszyklus.
CORE	Common Object Repository.
CSD	Consolidated Service Desk.
CTI	Siehe <i>Computer Telephony Integration (CTI)</i> .
CTS	Siehe <i>Change and Transport System (CTS)</i>
Data Definition Language (DDL)	Wird bei relationalen Datenbankmanagementsystemen (RDBMS) für die Einrichtung von Datenbanken und Tabellen verwendet.
Database Dictionary (dbdict)	Ein ServiceCenter-Dienstprogramm, mit dem Felder, Schlüssel, Position und Gesamtstruktur einer ServiceCenter-Datei definiert werden. Der ServiceCenter-Speicherort, der alle Definitionen des Database Dictionary (dbDict) enthält.
Database Manager (DB)	Ein ServiceCenter-Dienstprogramm, das zum Hinzufügen, Aktualisieren, Löschen, Anzeigen, Drucken und Suchen von Datensätzen in ServiceCenter-Dateien verwendet wird.
Datei	Sammlung einzelner Datensätze mit einer gemeinsamen Database Dictionary-Struktur (dbDict-Struktur). Beispielsweise enthält die Datei device einzelne Gerätedatensätze. Eine ServiceCenter-Datei wie z. B. die Datei application kann in einer P4-Datei residieren oder einer oder mehreren äquivalenten Tabellen eines relationalen Datenbankmanagementsystems (RDBMS) zugeordnet und in diese umgewandelt werden.
Dateisystem	Die physischen Dateien, die alle Nicht-RDBMS-Daten für die ServiceCenter-Implementierung enthalten (RDBMS = relationales Datenbankmanagementsystem). Dies umfasst P4-Systemdateien (deren Dateinamen mit scdb . beginnen) und IR Expert-Indizes (deren Dateinamen mit ir . beginnen).

Begriff	Definition
Datenbank	Der Speicherort für alle ServiceCenter-Dateien. ServiceCenter-Daten werden in einer Datenbank gespeichert. In ServiceCenter definiert das Database Dictionary (dbDict) die Felder und Schlüssel für jede Datei. Eine Datei (Anwendungsdatei) ist eine Sammlung von Datensätzen, die Werte in Feldern enthalten. Jeder Datensatz beschreibt eine einzige Einheit, z. B. einen Standort, eine Kontaktperson, ein Gerät oder eine Anfrage. In P4, der ServiceCenter-Datenbank, werden die Daten physisch in mehreren Systemdateien gespeichert, die insgesamt als Dateisystem bezeichnet werden. Das P4-Dateisystem ist in Pools eingeteilt, die jeweils eine oder mehrere physische Dateien enthalten. Wenn ServiceCenter-Daten einem relationalen Datenbankmanagementsystem (RDBMS) zugewiesen werden, wird jedes Feld in jeder Datei zu einer Spalte in einer RDBMS-Tabelle. Jede ServiceCenter-Datei ist einer oder mehreren Tabellen im RDBMS zugeordnet, und jeder Datensatz in der ServiceCenter-Datei wird in eine oder mehrere Zeilen in den entsprechenden RDBMS-Tabellen umgewandelt.
Datenbank	Siehe <i>Database Manager (DB)</i> .
Datenrichtlinien	Ein standardmäßiges ServiceCenter-Dienstprogramm zur Definition und Durchsetzung allgemeiner Datenregeln für einzelne ServiceCenter-Dateien.
Datensatz	Satz von Datenfeldern in einer Datei, der eine einzige Einheit beschreibt (z. B. ein Gerät, ein Ticket, einen Standort oder eine Kontaktperson). Ein Eintrag in einer Datei entspricht ungefähr einer Zeile in einer RDBMS-Tabelle. Siehe auch <i>Relationales Datenbankmanagementsystem (RDBMS)</i> .
Datensatzliste	Eine ServiceCenter-Ansicht mit folgenden Komponenten: Eine QBE-Liste im oberen Teil eines Formularfensters, ein Formular darunter, das einen Datensatz aus der Liste anzeigt, und ein Fensterteiler, der die beiden Formulare voneinander trennt.
dbdict	Siehe <i>Database Dictionary (dbdict)</i> .
DDE	Siehe <i>Dynamic Data Exchange (DDE)</i> .
DDL	Siehe <i>Data Definition Language (DDL)</i> .
Diagramm	Grafik in einem Menü oder auf einem Formular, die den Status eines durch ServiceCenter und das Enterprise Service Desk (ESD) verwalteten Bereichs zusammenfasst (z. B. Änderungen und Tickets). Siehe <i>Grafiken</i> .
Dialogfeld	Ein Formular, in das ein Benutzer zusätzliche Daten eingeben muss, bevor er fortfahren kann.

Begriff	Definition
Dienst	Programme, Routinen oder Prozesse, die bestimmte Systemfunktionen zur Unterstützung anderer Programme durchführen, insbesondere auf niedriger (d. h. hardwarenaher) Ebene.
Dienstleister	Ein Fremdanbieter, von dem Kunden Serviceleistungen oder Produkte beziehen (z. B. eine Telefongesellschaft).
Dienstprogramm	Administratives ServiceCenter-Tool, das meist bei der Einrichtung oder Wartung verschiedener ServiceCenter-Module verwendet wird und nicht beim modulspezifischen Tailoring.
DLL	Siehe <i>Dynamic Link Library (DLL)</i> .
Dokumentenmodul	Ein ServiceCenter-Dienstprogramm, mit dem die Systemverwaltung umfassende Verarbeitungsregeln für ServiceCenter-Dateien definieren kann.
Dropdown-Menü	Menü, auf das über ein Feld mit einer (meist nach unten oder rechts zeigenden) Pfeilschaltfläche zugegriffen wird.
Durchsuchen	Anzeigen ohne Hinzufügen- oder Aktualisieren-Berechtigung.
Dynamic Data Exchange (DDE)	ServiceCenter bietet Dynamic Data Exchange- (DDE-) Unterstützung, so dass Anfrage- und Incident-Listen in eine Excel-Kalkulationstabelle exportiert werden können. Wenn z. B. die Menüoption zum Exportieren in Excel gewählt wird, erscheint im Bildschirm automatisch eine Kalkulationstabelle mit den eingefügten Daten. Die DDE-Funktion erfordert Excel 95 oder eine neuere Version. Die DDE-Unterstützung von ServiceCenter stellt auch eine Schnittstelle zu Telefonieprodukten bereit, so dass Sie Telefonanrufe in ServiceCenter verfolgen können.
Dynamic Link Library (DLL)	Eine DLL ist eine in einer Datei mit der Erweiterung .DLL gespeicherte Zusammenstellung von ausführbaren Funktionen oder Daten, die von einer Anwendung aufgerufen werden können.
E/A	Siehe <i>Eingabe/Ausgabe (E/A)</i> .
Eindeutig	Typ eines ServiceCenter-Schlüssels. Bei jedem Datensatz unterscheiden sich die kombinierten Werte für die Felder des Schlüssels von allen anderen Datensätzen in der gleichen Datei. Mindestens ein Feld im Schlüssel darf nicht null sein (leer oder fehlend) und der Wert des vollständigen Schlüssels muss im Index eindeutig sein. Siehe <i>Schlüssel</i> und <i>Schlüsseltypen</i> .
Eingabe/Ausgabe (E/A)	Auf einem RIO-Panel in ServiceCenter bedeutet E/A, dass Benutzer Daten nicht nur anzeigen, sondern auch eingeben können.
Eingabeaufforderung	Eine Betriebssystem-Benutzerschnittstelle, mit der Benutzer Anwendungen und Systemfunktionen starten können.

Begriff	Definition
Eingabeaufforderung	Dialogfeld, das angezeigt wird, wenn der Benutzer eine Aktion (z. B. Ja , Nein , OK , Abbrechen) auswählen muss.
Einzelposten	Ein detaillierter Datensatz, der eine einzelne Komponente oder Serviceleistung identifiziert, die einem Kostenvoranschlag oder Auftrag in Request Management zugewiesen ist.
Enterprise Service Desk (ESD)	Ein Enterprise Service Desk umfasst die Personen, Verwaltung, Verfahren, Tools und Daten, die für die Reaktion auf von der Benutzergemeinschaft gestellte Fragen eingesetzt werden. In den meisten Fällen ist das ESD für die Interaktion mit der Benutzergemeinschaft verantwortlich, v. a. für die Erstbenachrichtigung bei Problemen oder Fragen. Siehe <i>Service Desk</i> und <i>Helpdesk</i> .
Erfüllungsziel	Angestrebte SLA-Erfüllung. Siehe <i>Service Level Agreement</i> .
ERP	Enterprise Resource Planning (Planung der Unternehmensressourcen).
Erstellen	Im Kontext von Change Management (CM): die letzte Stufe der Herstellung einer verwendbaren Konfiguration. Das Verfahren umfasst die Verwendung eines oder mehrerer Konfigurationselemente und deren Verarbeitung (Build-Erstellung), um ein oder mehrere Konfigurationselemente zu erstellen (z. B. Kompilieren und Laden von Software).
ESD	Siehe <i>Enterprise Service Desk (ESD)</i> .
ESS	Employee Self Service.
Falsch	Ein logischer Wert, der nein oder 0 entspricht.
FAQ	Frequently Asked Questions (häufig gestellte Fragen).
FC	Siehe <i>Format Control (FC)</i> .
FD	Siehe <i>Forms Designer (FD)</i> .
Feld	Ein einzelnes Datenelement in einem ServiceCenter-Datensatz. Beispiel: name ist ein Feld in der operator-Datei. Sein Wert für einen Benutzer kann z. B. FALCON lauten. (Ein Feld entspricht einer Spalte in einem relationalen Datenbankmanagementsystem (RDBMS).)
Fenster	Siehe <i>Formular</i> , <i>Format</i> und <i>Bildschirm</i> .
Feste Breite	Text in einer Datei, der durch bestimmte feste Zeichenbreiten statt durch Trennzeichen getrennt wird.

Begriff	Definition
Finden	Mit der Suchfunktion kann ein Benutzer Daten in einem Quellenfeld suchen. Wie die Füllfunktion auch wird die Suchfunktion von in einem Link-Datensatz definierten Beziehungsregeln gesteuert. Wenn sich der Cursor im Quellenfeld befindet, können Sie mit der Suchfunktion direkt auf die verwandte Datei zugreifen. Wenn Sie die Suchfunktion z. B. verwenden, wenn sich der Cursor im Feld Berichtet von in einem Anfragedatensatz befindet, wird auf den verbundenen Kontaktdatenatz zugegriffen, so dass Sie alle Daten des Anfragers anzeigen können.
Floating User	Floating User werden als Benutzer-IDs definiert, die momentan beim Systemserver angemeldet sind. Einem Floating User kann Eine Floating User-ID kann sich mehr als einmal beim Systemserver anmelden. Immer, wenn sich diese ID beim Systemserver anmeldet und einen Client startet, wird dieser Benutzer als Floating User für das jeweilige System gezählt. Wenn sich die Höchstzahl an Floating Usern, die für ein bestimmtes System lizenziert sind, angemeldet hat, können sich keine weiteren Floating User anmelden. Siehe auch <i>Named User</i> .
Format	Textmodus-Äquivalent eines Formulars. Formate sind Textmodus-Bildschirmlayouts. Formulare sind GUI-Modus-Bildschirmlayouts. Siehe auch <i>Formular</i> , <i>Bildschirm</i> und <i>Fenster</i> .
Format Control (FC)	Ein ServiceCenter-Dienstprogramm, mit dem die Systemverwaltung Regeln zur Aktivierung von Hintergrundprozessen unter kontrollierten Bedingungen erstellen kann.
Formatname	Der eindeutig identifizierende Name eines Formats. Siehe auch <i>Format</i> .
Forms Designer (FD)	Ein ServiceCenter-Dienstprogramm, mit dem GUI-Formulare erstellt, geändert, kopiert, umbenannt und gegen zugewiesene Dateien validiert werden können.

Begriff**Definition****Formular**

Ein ServiceCenter-Bildschirmlayout für den Zugriff auf Datensätze bzw. für das Hinzufügen, Ändern und Anzeigen von Datensätzen in einer bestimmten ServiceCenter-Datei. Wird außerdem für die Benutzerinteraktion in einer ServiceCenter-Anwendung verwendet. Formulare werden mit Hilfe des ServiceCenter-Dienstprogramms Forms Designer (FD) erstellt und geändert.

Im Database Manager (DB) kann ein Formular nur einer ServiceCenter-Datei zugewiesen sein. Einer Datei können jedoch viele Formulare zugewiesen werden. Wenn Sie im Einstiegsformular von DB Manager eine Datei auswählen, müssen Sie daher auch angeben, welches Formular verwendet werden soll, falls der ausgewählten Datei mehr als ein Formular zugewiesen ist.

Wenn Sie z. B. das Formular **location** auswählen, während Sie einen GUI-Client ausführen, greifen Sie auf die Standortdatei zu. Dabei wird das Formular **location.g** verwendet. (ServiceCenter bestimmt automatisch, ob Sie einen GUI-Client ausführen, und liefert die .g-Version des Formulars, falls verfügbar.) Wenn Sie die Standortdatei auswählen, zeigt ServiceCenter eine Liste von 21 zugewiesenen Formularen an, aus denen Sie eine weitere Auswahl vornehmen können. Alle diese Formulare greifen auf die Standortdatei zu, jedoch heißt nur eines **location**.

Meist hat das Primärformular, das einer Datei zugewiesen ist, den gleichen Namen wie die Datei. Sie verwenden z. B. das Formular **device** (oder **device.g**), um auf die Datei **device** zuzugreifen. Formulare und Dateien sind jedoch weder identisch noch synonym, deshalb müssen Sie besonders sorgfältig auf die Unterschiede zwischen Formularen und Dateien achten, wenn Sie ein Formular auswählen.

Siehe auch *Format, Bildschirm* und *Fenster*.

Formularfenster

Das Fenster innerhalb eines Gesamt-Client-Fensters, in dem ein Formular angezeigt wird.

Framework

Reihe integrierter Service- und Managementverfahren, Werkzeuge, Arbeitsanweisungen und Service-Level, die als Plattform zur Lieferung eines konsistenten Produktivitätscenter-Angebots verwendet werden.

Füllen

Mit der Füllfunktion kann ein Benutzer verwandte Daten schnell in einen Datensatz integrieren. Dabei werden ein Quellfeld und dessen in einem Link-Datensatz definierten Beziehungsregeln verwendet. Die Füllfunktion kann z. B. dazu verwendet werden, den Namen eines Anrufers in das Feld **Berichtet von** in einem Anfragedatensatz einzugeben. Der vollständige Name, die Telefonnummer, der Standort und die E-Mail-Adresse des Anrufers werden automatisch in die entsprechenden Felder im Anfragedatensatz eingegeben.

Begriff	Definition
Funktion	Funktionen sind integrierte ServiceCenter-Berechnungen oder -Prozesse, auf die stets Klammern folgen, die zusätzliche Parameter enthalten können. Die Funktion <code>tod()</code> z. B. gibt das aktuelle Systemdatum und die Uhrzeit an.
Genehmiger	Mitglied der Genehmigungsgruppe, das berechtigt ist, Anforderungen im Namen der Gruppe zu genehmigen oder abzulehnen.
Genehmigung	Eine Genehmigung ist eine Bestätigung, dass das Änderungs- oder Anforderungsverfahren beginnen kann. Nach erteilter Genehmigung können Phasen und Aufgaben in den Phasen ausgeführt werden. Ohne Genehmigung in Change Management (CM) wird der Lebenszyklus der Änderung unterbrochen. Werden bestimmte Aufgaben nicht im vorgesehenen Zeitrahmen abgeschlossen, löst das System Warnungen aus. Genehmigungen können genehmigt oder abgelehnt werden. In Request Management automatisiert und formalisiert der Genehmigungsprozess die Beurteilung von Kostenvoranschlägen und Aufträgen durch die entsprechenden Managementeinheiten. Der Genehmigungsprozess leitet Risiko, Kosten und Verantwortung hinsichtlich der Anforderung in die entsprechenden Ebenen. Genehmigungen können genehmigt, zurückgenommen oder abgelehnt werden.
Genehmigungsgruppe	Für die Akzeptanz oder Ablehnung der Durchführung einer Änderung, Aufgabe oder Phase verantwortliches Personal. Genehmigungsgruppen werden in Sequenzen eingeteilt, die die Sequenz der erforderlichen Genehmigung wiedergeben. Wenn Gruppen die gleiche Sequenznummer haben, können sie unabhängig voneinander genehmigen.
Genehmigungssequenz	Die Reihenfolge, in der Genehmigungsanforderungen aktiviert werden. In Change Management (CM) stellt der Prozess zunächst die niedrigsten Sequenznummern für die Genehmigungsaktivität zur Verfügung. Wenn diese genehmigt wurden, wird die nächst höhere Nummer verfügbar.
Generic Input Event (GIE, generisches Eingabeereignis)	Ein Registrierungstyp der ServiceCenter-Ereignisdienste, mit dem Connect.It!-Daten von AssetCenter an ServiceCenter weitergegeben werden. Siehe auch <i>Generic Output Event (GOE, generisches Ausgabeereignis)</i> .
Generic Output Event (GOE, generisches Ausgabeereignis)	Ein Registrierungstyp der ServiceCenter -Ereignisdienste, mit dem Connect.It!-Daten wie z. B. ein oder mehrere Bearbeiter, die einen gemeinsamen Verantwortungsbereich erhalten, von ServiceCenter an AssetCenter weitergegeben werden. Beispiel: In Incident Management (IM) verwendete Zuweisungsgruppen sowie in Change Management (CM) verwendete Änderungsgruppen. Siehe auch <i>Generic Input Event (GIE, generisches Eingabeereignis)</i> .

Begriff	Definition
Gerät	Ausrüstung oder Komponente, z. B. ein PC oder auf einem PC installierte Software, die über einen Gerätedatensatz in Inventory Management verfolgt wird.
Gerätedatei	Die ServiceCenter-Datei, die alle Gerätedatensätze enthält.
Geräte-Datensatz	Datensatz, der Daten zu einem Gerät oder einer anderen Komponente enthält.
Gerätetyp	Siehe <i>Typ</i> .
GIE	Siehe auch <i>Generic Input Event (GIE, generisches Eingabeereignis)</i> .
GL	Graphics Language. Eine Unix-Anwendung von SGI.
GOE	Siehe <i>Generic Output Event (GOE, generisches Ausgabeereignis)</i> .
Grafiken	Illustrationen (oder Bilder) in Menüs und auf Formularen, die quantitative Daten darstellen und den Status von Komponenten, Änderungen, Tickets usw. zusammenfassen.
Gruppe	Ein oder mehrere Bearbeiter, denen ein gemeinsamer Verantwortungsbereich zugewiesen wird. Beispiel: In Incident Management (IM) verwendete Zuweisungsgruppen sowie in Change Management (CM) verwendete Änderungsgruppen.
GUI	Grafische Benutzeroberfläche
Hauptmenü	Das erste Menü, das ein Bearbeiter nach der Anmeldung sieht. Wird auch als Startmenü bezeichnet.
Helpdesk	Eine zentrale Support-Gruppe, deren Hauptzweck in Inventory Management (ICM) darin besteht, Incidents so schnell wie möglich zu verwalten, zu koordinieren und zu lösen sowie zu gewährleisten, dass keine Anforderung verloren geht, vergessen oder ignoriert wird. Siehe <i>Service Desk</i> und <i>Enterprise Service Desk (ESD)</i> .
Hewlett Packard Unix (HPUX)	Hewlett Packards Version des Betriebssystems Unix.
Hintergrund-Agent	Der Prozess, der im Hintergrund auf dem Anwendungsserver ausgeführt wird und zugewiesene Aufgaben durchführt.
Hintergrundplanungsprogramm	Siehe <i>Hintergrund-Agent</i> .
Hinzufügen	Erstellt einen neuen Datensatz in einer ServiceCenter-Datei (fügt diesen ein).
HPUX	Siehe <i>Hewlett Packard Unix (HPUX)</i> .
HTML	Hypertext Markup Language

Begriff	Definition
ICM	Siehe <i>Inventory Management (ICM)</i> .
IM	Siehe <i>Incident Management (IM)</i> . Siehe <i>Infrastruktur-Management (IM)</i> .
IMAC	Im Kontext von PC- oder Laptop-Systemen: Installation, Verschieben, Änderung oder Upgrade.
Implementierungsprotokoll	Aufzeichnung aller an den grundlegenden ServiceCenter-Anwendungen während der Implementierung vorgenommenen Änderungen.
Import-Assistent	Ein ServiceCenter-Dienstprogramm, das den Import von Batchdaten aus anderen Anwendungen in ServiceCenter vereinfacht.
Inbox	In Inboxes können Abfragen gespeichert werden, so dass vordefinierte Suchen mit denselben Parametern mühelos ausgeführt werden können. Auf diese Weise können Benutzer Suchläufe (z. B. in Arbeitswarteschlangen) schnell und einfach wiederholen. Inboxes werden in allen ServiceCenter-Dateien und -Datensätzen verwendet.
Incident	Der in der Information Technology Infrastructure Library (ITIL) verwendete Begriff für ein Infrastrukturproblem, das dem Helpdesk-System gemeldet wird. Der Incident wird zunächst durch Erstellen eines Anfragedatensatzes protokolliert. Jedes Ereignis, für das der Verwaltungsaufwand über die standardmäßigen Helpdesk-Leistungen hinausgeht und das eine Serviceunterbrechung oder eine Reduzierung der Servicequalität zur Folge haben kann. Incidents erfordern meist Lösungshandlungen (im Gegensatz zu Anfragen). Der Unterschied zwischen einer Anfrage und einem Incident ist die Stufe des für die Lösung notwendigen Supports. Dies kann von der Komplexität des Problems, der Anzahl der betroffenen Personen oder der erforderlichen Arbeitsmenge abhängen. Null, ein oder viele Anfragen können mit einem Incident zusammenhängen. Es wird erwartet, dass die Lösung eines Incidents zu einer Lösung der damit zusammenhängenden Anfragen führt.
Incident Management (IM)	Das ServiceCenter-Modul zur Verarbeitung von Incident-Datensätzen während ihres gesamten Lebenszyklus. Dieses Modul beschleunigt und verwaltet die Identifizierung, Weiterleitung und Lösung von Incidents. Früher als Problem Management (PM) bezeichnet.

Begriff	Definition
Incident-Datensatz	<p>Ein Datensatz, der in Incident Management (IM) angelegt wird, nachdem die Ursache eines Incident ermittelt wurde. Dieser Datensatz dient zur Dokumentation des Incident in der ServiceCenter-Datenbank und enthält die folgenden Daten: Benutzerangaben zum Problem, betroffenes Element, Arbeitsverlauf, Eskalationsstatus und die Lösungshandlungen, die zur Lösung des Problems unternommen wurden. Wird auch als Incident-Ticket oder einfach Ticket bezeichnet.</p> <p>Anhand des zweistufigen Abschlussverfahrens eines Incident-Tickets kann der Benutzer ein Ticket in zwei Schritten schließen:</p> <p>Lösen eines Tickets: Ein Ticket wird gelöst, wenn der Techniker die Bearbeitung abgeschlossen hat und mit dem Schließen beginnt.</p> <p>Deaktivieren eines Tickets: Ein Ticket wird deaktiviert, wenn das Helpdesk das Ticket nach Verständigung des Kunden vollständig schließt und die Ergebnisse bestätigt. Hinweis: Daten aus dem Anfragedatensatz werden häufig in den Incident-Datensatz für ein bestimmtes Problem übertragen.</p>
Incident-Ticket	Siehe <i>Incident-Datensatz</i> .
Incident-Warteschlange	Die Standardliste der Incident-Tickets, die für einen bestimmten Bearbeiter von Interesse sind. In der Regel handelt es sich um Incident-Tickets, die einem Bearbeiter bzw. seiner Zuweisungsgruppe zugewiesen wurden. Die Liste wird je nach Standard-Inbox für diesen Bearbeiter angezeigt.
Information Technology Infrastructure Library (ITIL)	Eine Reihe von Modelllösungen und -verfahren zur Verwaltung der Unterstützung und Lieferung von IT-Diensten. ITIL wurde ursprünglich von der britischen Regierung in den 1980er Jahren entwickelt und hat sich zu einem weltweiten De-facto-Standard für die Unterstützung und Lieferung von Service Management entwickelt.
Information Technology Service Management (ITSM)	Der in der Information Technology Infrastructure Library (ITIL) verwendete Begriff für die Verwaltung der Serviceleistungen, die von einer IT-Abteilung durchgeführt werden.
Infrastruktur-Management (IM)	Management von unterstützenden Hintergrundkomponenten, z. B. Netzwerk, Telefonsystem, Heiz- und Klimaanlage.
Initialisierungsdatei	Eine Datei, in der Programmeinstellungen gespeichert werden, z. B. die Datei <code>sc.ini</code> , das Skript <code>scstart</code> oder der Datensatz <code>PARMS</code> , der Daten zur Gesamtkonfiguration und zur Steuerung enthält. Sie können die Datei <code>sc.ini</code> mit einem Texteditor bearbeiten. Diese Dateien müssen sich im gleichen Verzeichnis befinden wie die Befehlsanwendung.
Inventory Management (ICM)	ServiceCenter-Modul zur Verfolgung von Komponenten und deren Beziehungen zueinander. Früher als Inventory/Configuration Management bezeichnet.

Begriff	Definition
IP	Internet Protocol.
IR	Information Retrieval (Datenabfrage).
IR Expert	IR Expert ist eine intelligente, konzeptbasierte Datenabfrage-Engine (IR = Information Retrieval), die anhand einer einfachen, natürlichsprachigen Abfrage in der ServiceCenter-Datenbank nach ähnlichen oder verwandten Daten sucht. Anstatt z. B. nur genau übereinstimmende Suchbegriffe zu verwenden, um ähnliche Incidents in der Service Center Incident Management-Datenbank auszuwählen, wird die Beschreibung eines Incident verwendet, um ähnliche Probleme zu finden. Hierzu wird IR Expert eingesetzt.
IR-Schlüssel	Das Feld im Schlüssel wird von IR Expert indiziert. Siehe <i>Schlüssel</i> und <i>Schlüsseltypen</i> .
IT	Informationstechnologie.
ITIL	Siehe <i>Information Technology Infrastructure Library (ITIL)</i> .
ITSM	Siehe <i>Information Technology Service Management (ITSM)</i> .
JCL	Job Control Language.
JES	Siehe <i>Job Entry Subsystem (JES)</i> .
Job Entry Subsystem (JES)	Ein Untersystem des Mainframe-Betriebssystems OS/390 (ehemals als MVS bekannt), das vom System durchgeführte Aufträge (Arbeitseinheiten) verwaltet. Die Systemverwaltung oder andere Benutzer beschreiben jeden Auftrag an das Betriebssystem in JCL. Das Betriebssystem sendet den Auftrag dann an das JES-Programm. Das JES-Programm empfängt den Auftrag, führt ihn anhand der Priorität durch und löscht ihn dann aus dem System.
Kalender	Der ServiceCenter-Kalender ist eine Sammlung von Dateien, die die Definitionen von Arbeitsstunden verschiedener Arbeitsgruppen unterstützen. Die Arbeitsstundendefinitions- und Kalender-Dateien sind: Stunden-tägliche-Datei (caldaily). Enthält eine Definition für jede Arbeits- oder Zuweisungsgruppe für jeden Tag des Jahres und wird zur Berechnung von Datumsintervallen und Alert-Daten verwendet. Betriebsstunden-Datei (caldutyhours). Definiert die normalen täglichen Arbeitsstunden für eine bestimmte Arbeits- oder Zuweisungsgruppe. Feiertage-Datei (calholiday). Definiert das Anfangs- und Enddatum für gültige Firmenfeiertage. Hinweis: Achten Sie auf Zeitzonendifferenzen, wenn Ereignisse in ServiceCenter ausgeführt werden. Die Kalendererstellung basiert auf einer Zeitzone, Zeitzonendifferenzen werden nicht ausgeglichen

Begriff	Definition
Kategorie	Die in Change Management (CM) für Konfigurationselemente, Änderungsdokumente, Anfragen, Incidents, Kostenvoranschläge und Anforderungen verwendete Klassifizierung. ServiceCenter umfasst eine Reihe von Standardkategorien. Jeder Änderungsdatensatz muss eine Kategorie aufweisen. Die Systemverwaltung kann neue Kategorien erstellen. Jede Kategorie weist mindestens eine Phase auf. Siehe <i>Phase</i> .
KE	Siehe <i>Konfigurationselement (KE)</i> .
Keine Duplikate	Typ eines ServiceCenter-Schlüssels. Der Wert im Feld oder in der Felderkombination des Schlüssels darf nicht der gleiche wie der eines anderen Feldes sein. Siehe <i>Schlüssel</i> und <i>Schlüsseltypen</i> .
Kennwort	Ein verschlüsselter Authentifizierungscode, der bei der ServiceCenter-Anmeldung eingesetzt wird.
Kern-Wissensdatenbank	Die ServiceCenter-Wissensdatenbankdatei, die von IR Expert standardmäßig durchsucht wird.
Konfiguration	ServiceCenter-Einrichtung, die über die ServiceCenter-Konfigurationsdateien (<i>sc.cfg</i> oder Datensatz CONFIG) und die Initialisierungsdateien erfolgt.
Konfigurationselement (KE)	Eine Komponente oder ein Element wie z. B. eine Änderungsanforderung, die/das einer Infrastruktur zugewiesen ist und von Inventory Management (ICM) gesteuert wird. Konfigurationselemente können hinsichtlich Komplexität, Größe und Typ variieren. Jedes Objekt oder jeder Prozess innerhalb der Information Technology Service Management-Infrastruktur, das/der in der Datenbank aufgezeichnet wird, von einem ganzen System (einschließlich aller Hardware, Software und Dokumentation) bis zu einem einfachen Softwaremodul oder einem weniger wichtigen Hardwaregerät.
Kontakte	Personen, die in Inventory Management (IM) verfolgte Komponenten verwenden und das Enterprise Service Desk (ESD) kontaktieren, um Anfragen, Incidents, Anforderungen usw. einzuleiten. Kontakte dürfen nicht mit Bearbeitern verwechselt werden, die das Personal bilden, welches ServiceCenter-Anwendungen verwendet.
Kontaktname	Feld, das den Benutzer einer Komponente oder den Namen des Hauptkontakts für Elemente wie Anfragen, Incidents und Anforderungen identifiziert.
Koordinator	ServiceCenter-Mitarbeiter, der für eine Anfrage, ein Ticket oder eine Anforderung zuständig ist.

Begriff	Definition
Kostenvoranschlag	Eine Anforderung in der ServiceCenter-Anwendung Request Management. Ein Kostenvoranschlag kann viele Einzelposten enthalten, die insgesamt die Waren und Dienstleistungen angeben, die ein Benutzer anfordert. Wenn genehmigt, kann ein Kostenvoranschlag einen oder mehrere Aufträge erzeugen.
Kritische Tickets	Incident-Tickets, die als kritisch oder dringend markiert wurden.
LAN	Siehe <i>Local Area Network (LAN)</i> .
Laufschrift	Die Systemverwaltung kann jedem Formular oder Menü eine Leiste mit einer in Laufschrift angezeigten Meldung hinzufügen. Hierzu wird die Laufschriftfunktion (bzw. das entsprechende Werkzeug) in Forms Designer (FD) verwendet.
Laufzeitumgebung (Run-Time Environment, RTE)	Die ServiceCenter-Ebenen, die Server- und Client-Code enthalten (Binärdateien, Load Library, ausführbare Dateien).
Lebenszyklus	Eine Serie von Zuständen, die durch zulässige Übergänge verbunden sind. Der Lebenszyklus stellt ein Genehmigungsverfahren für Konfigurationselemente, Basisursachenberichte und Change Management-Dokumente dar.
Lieferant	In der ServiceCenter-Datei vendor gespeicherte Hersteller, Bezugsquellen und Dienstleister.
Load Library	Laufzeitumgebungsprogramme in OS/390, die über JCL oder als gestartete Aufgabe ausgeführt werden.
LOB	Large Object. Siehe <i>BLOB</i> und <i>LOB</i> .
Local Area Network (LAN)	Ein Computernetzwerk innerhalb eines Gebäudes bzw. Standorts, in dem Daten, Anwendungen und Peripheriegeräte gemeinsam verwendet werden können. Siehe auch <i>Wide Area Network (WAN)</i> .
location-Datei	Datei, die alle Standortdatensätze enthält. Wird in vielen ServiceCenter-Modulen verwendet.
Logisch	Ein ServiceCenter-Datentyp, der einen Wert von true , false , unknown oder null aufweist oder einen Ausdruck angibt, der als einer der genannten Werte ausgewertet wird.
Logischer Name	Ein Feld, das jedes Gerät eindeutig identifiziert. Jens Schmitts PC hat z. B. den logischen Namen pc001.

Begriff	Definition
Lokalisierung	Konfiguration einer Anwendung, damit sie in einer lokalen Umgebung korrekt ausgeführt wird. Dies umfasst, ist jedoch nicht beschränkt auf, sprachspezifische Formulare, Meldungen, Hilfe und die geeigneten Datums- und Währungsformate.
Lösung	Eine Aktion, durch die ein Incident gelöst wird. Dabei kann es sich auch um eine Umgehung handeln
Lösungsteams	Techniker der Ebene zwei oder darüber: Einzelpersonen, Management, Verfahren, Werkzeuge und Informationen, die für die Lösung von Problemen verantwortlich sind. In einigen Fällen können die Techniker des Enterprise Service Desk (ESD) die in einer Anfrage gemeldeten Probleme beheben. In vielen anderen Fällen muss das Problem jedoch bis zum geeigneten Lösungsteam eskaliert werden.
Mail	Interne ServiceCenter-Mail, die in der ServiceCenter-Datei mail gespeichert wird Dies unterscheidet sich von standardmäßiger, externer E-Mail, die mittels MAPI oder SMTP verwaltet wird.
Manager	Person, die für ein Projekt bis zum Abschluss verantwortlich ist.
MAPI	Messaging Application Programming Interface.
Maximale Lösungszeit	Zeitraumen, in dem alle Incidents behoben sein sollten. Dies ist der schlimmste SLA-Fall, der nicht für die Ressourcenzuteilung durch die SDU verwendet werden sollte.
MDI	Siehe <i>Multi-Document Interface (MDI)</i> .
Meldung	Eine ServiceCenter-Benachrichtigung. Siehe <i>Benachrichtigung</i> .
Menü	Ein ServiceCenter-Formular, das Schaltflächen enthält, mit denen ServiceCenter-Anwendungen (z. B. andere Menüs) gestartet werden.
MIB	Management Information Base. Mit SNMP verwandt.
Mindestlösung	Mindestens zu liefernde SLA-Erfüllungsstufe. Wird dieser Wert nicht erzielt, kann es zu schwerwiegenden Strafen kommen
MIS	Management-Informationssystem.
Mit Trennzeichen	Textdatei, in der Werte durch ein Zeichen, z. B. ein Komma, getrennt werden. Beispiel für durch Kommata getrennte Daten: „alpha, beta, echo, bravo“.
Mobile Benutzer	Benutzer, die für die Durchführung ihrer normalen Geschäftsaktivitäten ein mobiles Computersystem verwenden und in der Regel nicht an einen Kundenstandort kommen können, um Support zu erhalten.

Begriff	Definition
model-Datei	Datei, die alle in ServiceCenter verfolgten Modelle enthält. Jeder Modelldatensatz verfolgt Details (wie z. B. Modellnummer, Hersteller und Bestellinformationen) eines bestimmten Komponenten- oder Systemtyps von einem bestimmten Hersteller.
Modul	Eine Hauptanwendung von ServiceCenter. Hierzu gehören: Change Management (CM) Incident Management (IM) Inventory Management (ICM) Scheduled Maintenance Service Management (SM) Service Level Agreement Basisursachen-Analyse (Root Cause Analysis, RCA) Work Management (WM)
Multi-Document Interface (MDI)	Die standardmäßige Struktur der Benutzeroberfläche von ServiceCenter mit einem Haupt-Client-Fenster, das Client-Menüs (Datei , Bearbeiten und Hilfe) und ein oder mehrere Formularfenster enthält.
MVS	Ein Mainframe-Betriebssystem (Vorgänger von OS/390).
Named Users	Named User sind eindeutige Benutzer, die berechtigt sind, sich bei ServiceCenter unter einem anderen Status als Floating User anzumelden. Named Users können sich, basierend auf ihrem Autorisierungscode und der Peregrine Systems-Lizenzvereinbarung, jederzeit bei ServiceCenter anmelden. Ihre Plätze in ServiceCenter werden reserviert und sind stets für die Anmeldung verfügbar. Wenn ein Named User sich mehrmals bei der gleichen Arbeitsstation anmeldet, verwendet das System nur einen Lizenzplatz. Falls sich ein Named User bei mehreren Arbeitsstationen anmeldet, wird die Named User-Lizenz für die erste Anmeldung verwendet. Jede weitere Anmeldung beansprucht in diesem Fall einen Floating User-Lizenzplatz. Siehe auch <i>Floating User</i> .
Network Node Manager (NNM)	Das Hauptmodul in HP Openview.
Netzwerk	Physische und logische Verbindungen zwischen den Geräten in einem Unternehmen. Ein Netzwerk an einem Standort wird als Local Area Network (LAN) bezeichnet. Ein standortübergreifendes Netzwerk hingegen wird als Wide Area Network (WAN) bezeichnet.

Begriff	Definition
Netzwerkadresse	Eindeutiger Bezeichner für ein Netzwerkgerät wie z. B. einen PC. Dazu wird z. B. oft die IP-Adresse verwendet. Eine IP-Adresse enthält vier Zahlenfolgen, die mit Punkten verbunden sind (z. B. 111.22.333.44).
Netzwerkname	Name des Netzwerks oder Netzwerksegments, in dem ein Gerät sich befindet. Das Hauptnetzwerk von Peregrine Systems kann z. B. Peregrine Main heißen.
NFS	Network File System.
Nicht leer	Typ eines ServiceCenter-Schlüssels. Mindestens ein Feld im Schlüssel darf nicht null (leer oder fehlend) sein. Siehe <i>Schlüssel</i> und <i>Schlüsseltypen</i> .
NNM	Siehe <i>Network Node Manager (NNM)</i> .
NSM	Network and Systems Management.
Nullen und Duplikate	Typ eines ServiceCenter-Schlüssels. Alle Felder können null sein (leer oder fehlend) und der vollständige Schlüssel kann im Index mehrmals vorkommen. In allen Datensätzen in der Datei für die kombinierten Felder, die den Schlüssel ausmachen, können sowohl Null-Werte (leer oder fehlend) als auch Duplikatwerte verwendet werden. Siehe <i>Schlüssel</i> und <i>Schlüsseltypen</i> .
Nummerndatei	Eine ServiceCenter-Steuerdatei, die die letzten vom System zugewiesenen Verfolgungsnummern enthält (z. B. Incident-Ticketnummern, Änderungsanforderungs- und Modellnummern).
Obergrenze für Ausfallzeit	Der Zeitraum, nach dem eine ausgefallene IT-Komponente spätestens wieder zur Verfügung stehen muss.
OBID	Objekt-ID.
Object Linking and Embedding (OLE)	Technologie, die für die Zuweisung externer Dateien zu ServiceCenter-Datensätzen verwendet wird. In ServiceCenter 4.0 und neueren Versionen durch Dateianhänge ersetzt.
OCI	Siehe <i>Oracle Call Interface (OCI)</i> .
OCM	Order and Catalog Management.
ODBC	Siehe <i>Open Database Connectivity (ODBC)</i> .
OK	Eine in ServiceCenter häufig verwendete Schaltfläche, die den aktuell auf dem Bildschirm angezeigten Datensatz speichert, das aktuelle Formular anschließend beendet und das vorherige Menü oder Formular aufruft.
OLAP	Siehe <i>Online Analytical Processing (OLAP)</i> .

Begriff	Definition
OLE	Siehe <i>Object Linking and Embedding (OLE)</i> .
Open Database Connectivity (ODBC)	Ein von Microsoft entwickelter Satz von Datenbankzugriffs-APIs. Alle Datenzugriffsanforderungen an einen ODBC-Treiber verwenden den gleichen Satz von Aufrufen niedriger Ebene und Protokollen innerhalb der ODBC-API. Der ODBC-Treiber hat die Aufgabe, diese Aufrufe in Anweisungen umzuwandeln, die für ein bestimmtes relationales Datenbankmanagementsystem (RDBMS) spezifisch sind. Der Vorteil der Verwendung von ODBC für den Datenzugriff besteht darin, dass die gleiche Client-Anwendung, z. B. ReportCenter, auf mehrere, unterschiedliche Datenbankserver zugreifen kann (z. B. Oracle, Sybase, Informix), ohne eine separate Version jedes Servers zu benötigen. Die Anwendung gibt die gleichen Aufrufe des ODBC-Treibers aus, der sie dann in herstellereigene Datenbankaufrufe übersetzt.
Option	Eine Auswahl aus dem Menü Optionen .
Oracle Call Interface (OCI)	Das primäre Tool, das für die Kommunikation von ServiceCenter und Oracle in ServiceCenter 3.0 SP3 und neueren Versionen verwendet wird.
OS/390	Ein Mainframe-Betriebssystem (Nachfolger von MVS).
P4	Flat-File-Datenbank von Peregrine, die zum Speichern von ServiceCenter-Daten verwendet wird. Kann durch ein anderes von ServiceCenter unterstütztes relationales Datenbankmanagementsystem (RDBMS) ersetzt werden.
Parameter	Eine Steuerungseinstellung, die in einer Initialisierungsdatei oder über eine Befehlszeile an eine ServiceCenter-Funktion, einen Dienst oder eine Rapid Application Development- (RAD-) Anwendung übergeben wird.
PDA	Personal Digital Assistant.
Peregrine Repository Interface Manager (PRIM)	PRIM wird in ServiceCenter 4 weitgehend durch Connect.It! ersetzt.
Phase	Administrative Schritte innerhalb einer Änderung, eines Kostenvorschlags oder Auftrags. Phasen sind aufeinander folgende, wiederholbare Schritte, die für eine Änderungs-, Kostenvorschlags- oder Auftragskategorie charakteristisch sind. Sie können eine Phase genehmigen, vervollständigen, abrechnen oder schließen. Nachdem Sie eine Aktion zu einer Phase ergriffen haben, können Sie zur nächsten Phase übergehen. Jede Phase kann eine Aufgabe, mehrere Aufgaben oder gar keine Aufgaben enthalten. Wenn alle Aufgaben für eine Phase abgeschlossen sind, ist die Phase vollständig (und kann erst geschlossen werden, wenn die Aufgaben geschlossen sind). Wenn keine weiteren Phasen für ein Element (Änderung, Kostenvorschlag oder Auftrag) mehr vorhanden sind, kann es geschlossen werden.

Begriff	Definition
Physische Datei	Eine P4-Systemdatei. Hierbei handelt es sich um eine Unix- oder Windows NT-Datei oder einen OS/390-Datensatz, die vom Betriebssystem, das in einem Verzeichnis oder auf einem Systemlaufwerk residiert, erkannt wird. Eine physische ServiceCenter-Datei kann viele Anwendungsdateien enthalten, wie im ServiceCenter Database Dictionary (dbDict) definiert. Jeder ServiceCenter-Pool residiert in einer oder mehreren physischen Dateien. ServiceCenter 4.0 unterstützt bis zu 75 physische Dateien.
PID	Siehe <i>Verfahrens-ID (PID)</i> .
Pool	Eine logische Datensammlung. In P4 werden alle Daten in Pools gespeichert. Jede Datei, wie z. B. die von einem Database Dictionary-Datensatz definierten Anwendungsdateien, gehört zu einem Pool (standardmäßig pool3). ServiceCenter verwendet andere Pools, um Indizes, Freispeicherlisten und associator-Datensätze zu verfolgen.
Popup-Fenster	Temporäres Dialogfeld, in dem eine Meldung oder eine Aufforderung angezeigt wird.
Popup-Menü	Ein Menü, das durch Drücken der zweiten oder dritten Maustaste aufgerufen wird. Dieses Menü ist nicht Teil der Menüleiste.
PRIM	Siehe <i>Peregrine Repository Interface Manager (PRIM)</i> .
Priorität	Sequenz, in der eine Basisursache oder Änderung gelöst werden muss. Basiert auf Auswirkung und Dringlichkeit.
Problem	Der Grund für eine Support-Anfrage. Ein Problem kann einen Dienstausfall, eine einfache Frage oder eine Bitte um Hilfe oder Informationen umfassen.
Problem	Dieser Begriff wurde in den meisten Kontexten durch den Begriff Incident ersetzt.
Problem Management (PM)	Wird jetzt als Incident Management (IM) bezeichnet.
Profil	Ein Sicherheitsdatensatz, der definiert, welche Optionen und Berechtigungen den Bearbeitern bzw. Gruppen, die das Profil verwenden, zur Verfügung stehen.
QBE	Siehe <i>Query-by-Example (QBE)</i> .
Query-by-Example (QBE)	Eine Dateisuche, bei der auf dem Bildschirm eingegebene Werte verwendet werden. Wenn mehrere Datensätze mit den Suchkriterien übereinstimmen, wird eine QBE-Liste (auch als Datensatzliste bezeichnet) angezeigt, aus der Sie den gewünschten Datensatz auswählen können.

Begriff	Definition
RAD	Siehe <i>Rapid Application Development (RAD)</i> .
RAD-Debugger	Tool zur Fehlersuche für Rapid Application Development- (RAD-) Verfahren in ServiceCenter.
RAID	Redundant Array of Inexpensive Disks.
Rapid Application Development (RAD)	Eine Programmiermethode, die eine Reihe von Panels verwendet, um ServiceCenter-Anwendungen und -Dienstprogramme zu erstellen und auszuführen.
RC	Siehe <i>ReportCenter (RC)</i> .
RCA	Siehe <i>Basisursachen-Analyse (Root Cause Analysis, RCA)</i> .
RDBMS	Siehe <i>Relationales Datenbankmanagementsystem (RDBMS)</i> .
Reaktionszeit	Zeit, die zur Änderung eines Incident-Tickets von einem Status zu einem anderen (z. B. von Geöffnet zu Gelöst) notwendig ist.
Register	Ein Forms Designer-Objekt, das überlappende Bereiche mit verschiedenen Daten auf einem Formular bietet. Benutzer klicken auf das gewünschte Register, um es vor den anderen Registern anzuzeigen und auf die Felder zugreifen zu können.
Registrierung	Im Kontext von Inventory Management (ICM) das Verfahren zur Identifizierung und Aufzeichnung eines Objekts oder einer Einheit.
Relationales Datenbankmanagementsystem (RDBMS)	Die Datenbank, die zum Speichern von ServiceCenter-Daten verwendet wird, wenn P4 nicht eingesetzt wird.
Report Engine	Eine Sammlung von Seagate-DLLs und unterstützenden Dateien, die von ReportCenter zum Drucken von Berichtsdateien eingesetzt werden, die mit Crystal Reports erstellt wurden. Die Report Engine muss auf dem Rechner jedes Benutzers installiert werden, damit ReportCenter funktioniert.
ReportCenter (RC)	Windows-Anwendung, mit der Benutzer grafische Berichte unter Verwendung von ServiceCenter-Daten erstellen können.
Repository	Datenbank oder Container für alle ServiceCenter-Daten. Dies umfasst nur für P4 das Dateisystem.
Request Management (RM)	ServiceCenter-Anwendungsmodul für die Verarbeitung von Änderungsanforderungen während ihres gesamten Lebenszyklus. Ein Datensatz wird geöffnet, wenn die IT-Infrastruktur geändert werden muss, um weitere Ausfälle von Konfigurationselementen zu vermeiden.

Begriff	Definition
Reservierte Wörter	Begriffe oder Wörter, die für die ausschließliche Verwendung in der Rapid Application Development- (RAD-) Programmierung, in Abfragen oder beim System Tailoring reserviert wurden.
RFC	Siehe <i>Änderungsanforderung (Request for Change, RFC)</i>
RIO	Record Input/Output. Siehe auch <i>Eingabe/Ausgabe (E/A)</i> .
Risiko	Grad der Gefährdung, der die Geschäftsvorgänge eines Unternehmens ausgesetzt sein können. Hierbei handelt es sich um eine Kombination der Wahrscheinlichkeit, dass es zu einer Geschäftsunterbrechung kommt, und dem möglichen Verlust aus einer solchen Unterbrechung.
RM	Siehe <i>Request Management (RM)</i> .
Rolle	Satz von Verantwortungen, Aktivitäten und Autorisierungen.
RTE	Siehe <i>Laufzeitumgebung (Run-Time Environment, RTE)</i> .
SAP	Siehe <i>Selective Alternative Process (SAP)</i> .
SC Auto	Siehe <i>ServiceCenter Automated (SCAuto)</i> .
SC Distributed	Siehe <i>ServiceCenter Distributed (SCD)</i> .
SCAuto	Siehe <i>ServiceCenter Automated (SCAuto)</i> .
SCD	Siehe <i>ServiceCenter Distributed (SCD)</i> .
Schaltfläche	Ein grafisches Objekt, auf das Benutzer klicken, um eine ServiceCenter-Aktion durchzuführen. Befindet sich in der Systemleiste eines Formularfensters oder auf dem Formular selbst.
Schaltfläche Zurück	Mit dieser Schaltfläche kehren Sie zum vorherigen Formular zurück.
Schaltflächenleiste	Der Bereich eines Formularfensters unter der Symbolleiste, der kontextbezogene Schaltflächen wie Zurück , OK , Speichern , Suchen , Füllen , Abmelden und Befehl enthält.
Scheduled Maintenance	ServiceCenter-Modul zur Planung, Durchführung und Verfolgung routinemäßiger Aktivitäten an verschiedenen Komponenten und Gerätetypen an unterschiedlichen Standorten.
Schlüssel	Indizes, die für die schnelle Suche und Datenabfrage in ServiceCenter-Dateien verwendet werden. Siehe <i>Schlüsseltypen</i> .

Begriff	Definition
Schlüsseltypen	<p>ServiceCenter verwendet Schlüsseltypen, um Schlüsselfelder im Database Dictionary (dbDict) einer Datei zu definieren. Diese Schlüsselfelder wiederum erstellen Indizes, die bei Abfragen dazu verwendet werden, schnell und effizient nach Datensätzen zu suchen. Schlüsseltypen helfen auch bei der Aufrechterhaltung der Datenintegrität durch Kontrolle der Feldwerte in einem Schlüssel. Die folgenden ServiceCenter-Schlüsseltypen werden verwendet, um bestimmte Werte in allen Datensätzen in der Datei für die kombinierten Felder, die den Schlüssel ausmachen, zuzulassen oder abzulehnen.</p> <ul style="list-style-type: none"> Eindeutig Nicht leer Keine Duplikate Nullen und Duplikate IR-Schlüssel <p>Siehe <i>Schlüssel</i>.</p>
Schnittstellen und Adapter	<p>Software, die den Datenaustausch zwischen Anwendungen ermöglicht, wie z. B. die SC Auto-Schnittstelle zwischen ServiceCenter und anderen Nicht-Peregrine-Anwendungen.</p>
SCM	Supply Chain Management (Lieferkettenverwaltung)
SDA	Service Desk Analyst
SDK	Siehe <i>Software Development Kit (SDK)</i> .
SDU	Siehe <i>Service Delivery Unit (SDU)</i> .
Seite	<p>Einzelner Verlaufsdatensatz in einem Satz von Datensätzen. Beispiel: Bei jeder Aktualisierung einer Änderungsanforderung kann eine neue Seite geschrieben werden, falls diese Option für die Änderungsphase aktiviert ist. Die neue Seite wird dann Teil des Verlaufs der Änderungsanforderung.</p>
Selective Alternative Process (SAP)	<p>Eine Anwendung zur Planung der Unternehmensressourcen (ERP, Enterprise Resource Planning), die Fertigungs-, Vertriebs-, Finanz- und Personalmodule umfasst.</p>
Server	<p>Als Hardware: Der Computer, der als Host für eine Serveranwendung wie den ServiceCenter-Server, einen Datenbank- oder Druckserver eingesetzt wird.</p> <p>Als Software: Die Serverkomponente einer Client/Server-Anwendung.</p>
Service Delivery Unit (SDU)	<p>Eine Support-Gruppe, die für das Lösen von Incidents verantwortlich ist, die den Fähigkeiten der Einheit entsprechen.</p>

Begriff	Definition
Service Desk	Die zentrale Kontaktstelle innerhalb der IT-Organisation, über die Benutzer die benötigten IT-Serviceleistungen anfordern. Siehe <i>Helpdesk</i> und <i>Enterprise Service Desk (ESD)</i> .
Service Level Agreement	Ein Vertrag mit einem Unternehmen oder einer Abteilung über Wartung und Reparatur von Geräten oder Bereitstellung anderer Serviceleistungen.
Service Level Management (SLM)	Das zur Verfolgung und Verwaltung von Service Level Agreements eingesetzte ServiceCenter-Modul.
Service Management (SM)	Der in der Information Technology Infrastructure Library (ITIL) verwendete Begriff für die Verwaltung von Serviceleistungen für Kunden. Das zur Verwaltung von Serviceleistungen für Kunden eingesetzte ServiceCenter-Modul. Das Modul Service Management wird verwendet, um die Anfragedatensätze während ihres gesamten Lebenszyklus zu verwalten und um die Beziehungen zwischen Anfragen und Incidents zu definieren.
ServiceCenter Automated (SCAuto)	Das Basisprodukt für asynchrone Schnittstellen, die Fast-Echtzeitdatenaustausch zwischen ServiceCenter und anderen Anwendungen ermöglichen.
ServiceCenter Distributed (SCD)	Damit jeder Standort seine Daten mit anderen Standorten im Netzwerk gemeinsam verwenden kann, gewährleistet SC Distributed, dass Aktualisierungen an einem Standort von allen Standorten, die über eine Kopie eines Incident-Tickets verfügen, übernommen werden. Obgleich jeder Standort seine eigenen Dateien und Tickets hat, können diese Tickets anderen Standorten zugewiesen oder mit diesen gemeinsam verwendet werden. SC Distributed gewährleistet, dass Aktualisierungen an einem Standort von allen Standorten, die eine Kopie eines Incident-Tickets haben, übernommen werden.
ServiceDaten	Servicevertragsdaten einschließlich Vertragspartner, Vertragsnummer, Seriennummer, Modell, Servicestunden, Installations- und Garantiedaten, Verfahren, Preisen und Reaktionsdaten.
ServiceInfo-Client	Ein besonderer Client, der bei der ServiceCenter-Lizenzierung nicht berücksichtigt wird. Dieser Client zeigt schreibgeschützte Formulare mit Diagrammen und Laufschriften an.
Service-Level	Definierter und quantifizierbarer Ausdruck eines Aspekts einer Serviceleistung; gibt eine Bedingung in einem SLA an und quantifiziert die zugewiesenen Maßnahmen.

Begriff	Definition
Siehe <i>Verwaltete Verfügbarkeit (VV)</i> .	Der Status eines Produkts sowie der zugehörigen Dokumentation nach der Freigabe für ausgewählte Kunden. Siehe auch <i>Allgemeine Verfügbarkeit (AV)</i> .
Simple Mail Transport Protocol (SMTP)	Das TCP/IP-E-Mail-Protokoll.
Sitzung	Siehe <i>Client-Sitzung</i> .
SLA-Überwachung	Diagramm, das verwendet wird, um die Erfüllung des Service Level Agreements zu überwachen.
SLM	Siehe <i>Service Level Management (SLM)</i> .
SM	Siehe <i>Service Management (SM)</i> .
SMTP	Siehe <i>Simple Mail Transport Protocol (SMTP)</i> .
SNA	Systems Network Architecture.
SNMP	Simple Network Management Protocol.
Software Development Kit (SDK)	Dieses Kit wird eingesetzt, um benutzerdefinierte ServiceCenter Automated- (SCAuto-) Schnittstellen zu erstellen.
Spalte	Die vertikalen Komponenten einer Datensatzliste oder Tabelle. Beachten Sie, dass ServiceCenter-Dateien keine Spalten aufweisen, sondern Felder.
Speichern	Die Aktualisierungen in einem Datensatz dauerhaft übernehmen. Änderungen können manuell oder automatisch gespeichert werden. Siehe auch <i>Automatische Speicherung</i> .
Sprache	Die Sprache, die ein ServiceCenter-Benutzer auswählt, z. B. Deutsch, Englisch oder Französisch. Wenn ein Benutzer beim Anmelden eine Sprache auswählt, werden die ServiceCenter-Formulare automatisch auf die standardmäßige Formularbreite der betreffenden Sprache eingestellt. Diese Anpassung wird vorgenommen, damit Informationen in Sprachen dargestellt werden können, die mehr Platz benötigen als Englisch. Im Standardsystem werden die englischen Formulare um 25 % erweitert. Für alle übrigen Sprachen wird die verfügbare Fläche um 50 % vergrößert. Durch Drücken von UMSCHALT-STRG+W können Sie die Breite um jeweils 25 % weiter anpassen. Um die Breite zu verringern, drücken Sie UMSCHALT-STRG+N.
SQL	Siehe <i>Structured Query Language (SQL)</i> .

Begriff	Definition
SQL-Ansichten	SQL-Auswahlenweisung, die wie eine Tabelle behandelt werden kann. Dies kann dazu verwendet werden, den Zugriff auf bestimmte Datenabschnitte einzuschränken, ein geändertes Datenbankschema neu zuzuweisen oder berechnete Felder auf Datenbankebene einzuschließen.
Standort-Datensatz	Details eines Standorts.
Standortkategorie	Wird für die Definition der Standortgröße anhand der Anzahl der Benutzer verwendet. Je nach Standortkategorie ändert sich die Art und Weise, wie der Standort unterstützt wird und wie Ressourcen vor Ort zugewiesen werden.
Startmenü	Das erste Menü, das ein Bearbeiter nach der Anmeldung sieht. Wird auch als Hauptmenü bezeichnet.
Status	Der aktuelle Status eines Datensatzes oder Geräts.
Statusleiste	Der untere Teil eines ServiceCenter-Fensters, der Meldungen, Statusdaten und den Namen des aktuellen Formulars anzeigt.
Structured Query Language (SQL)	Eine standardmäßige interaktive Programmiersprache für den Austausch von Daten mit einem relationalen Datenbankmanagementsystem (RDBMS).
Suchen	Verfahren der Suche nach einem oder mehreren ServiceCenter-Datensätzen. Siehe <i>Query-by-Example (QBE)</i> .
Systemsprache	Das Vokabular, das ServiceCenter verwendet, um intern mit seinen verschiedenen Routinen und Prozessen und extern mit den Benutzern zu kommunizieren.
Systemverwalterprivilegien	Dem ServiceCenter-Benutzer zugewiesene Rechte, der das System pflegt; werden über das Berechtigungswort SysAdmin erteilt.
Systemverwaltung	ServiceCenter-Benutzer, die für die Wartung des Systems verantwortlich sind und über sysadmin-Rechte verfügen.
Tabelle	Eine Sammlung von Zeilen in einem relationalen Datenbankmanagementsystem (RDBMS). Siehe auch <i>Datenbank</i> . ServiceCenter verwendet nur Dateien, keine Tabellen, obwohl eine ServiceCenter-Datei einer oder mehreren RDBMS-Tabellen zugewiesen bzw. in solche umgewandelt werden kann. Ein Forms Designer-Objekt mit mehreren Zeilen und Spalten.
Tabellen-Designer	Wird jetzt als Dienstprogramm Database Dictionary (dbDict) bezeichnet.
TCO	Total Cost of Ownership (Gesamtkosten).

Begriff	Definition
TCP	Transmission Control Protocol.
TEC	Tivoli Enterprise Console.
Techniker	Personal, das die in Zusammenhang mit ServiceCenter-Incidents, -Änderungen und -Anforderungen anfallenden Arbeiten durchführt.
Teile	Mit Hilfe eines Vertrags in Contract Management verfolgte Komponenten.
Time Sharing Option (TSO)	Im Kontext von OS/390: Ein Untersystem, mit dem die Sitzung eines Terminal-Benutzers OS/390-Funktionen interaktiv aufrufen kann.
Trace	Eine Debugging-Funktion, mit der der Benutzer die vom Rapid Application Development- (RAD-) Ablauf festgestellten Panels anzeigen kann. Siehe auch <i>RAD-Debugger</i> .
Trigger	Eine durch eine Regel in der Trigger-Datei definierte, automatisierte Datenbankaktivität die von einer verwandten Aktivität in einer ServiceCenter-Datei aktiviert wird. Beispiel: Wenn ein Benutzer ein Incident-Ticket aktualisiert, wird der damit zusammenhängende probsummary-Datensatz automatisch entsprechend den in einem Trigger-Datensatz definierten Regeln aktualisiert.
TSO	Siehe <i>Time Sharing Option (TSO)</i> .
Typ	Eine weit gefasste Klassifizierung für Geräte. Wird auch als Gerätetyp bezeichnet.
Übergabe	Der Zeitpunkt, zu dem die primäre ServiceCenter-Implementierung abgeschlossen ist und der Kunde die Wartung von ServiceCenter übernimmt.
Überprüfer	Personal, das die Aufgaben und Phasen einer Change Management-Änderung untersuchen kann, jedoch über keine Genehmigungsberechtigung verfügt.
UCS	Siehe <i>Universal Character Set (UCS)</i> .
Umgehung	Methode zur Vermeidung eines Problems oder Incidents, bei der entweder eine temporäre Lösung eingesetzt oder das fehlerhafte Element aus dem betreffenden Verfahren ausgeschlossen wird.
Universal Character Set (UCS)	Im Kontext von IBM: Wird im 3800er-Druckuntersystem für die Datendefinitions- (DD-) oder Ausgabeanweisung in JCL verwendet. Gibt den Namen des Druckbands in ein bis vier Zeichen an, das zum Drucken des Datensatzes verwendet werden soll.

Begriff	Definition
Ursachencode	Ein optionaler Code, der ein Incident-Ticket mit einem Wahrscheinliche-Ursache-Datensatz verknüpft. Dank dieser Ursachencodes können Incident-Tickets leichter kategorisiert und zugewiesen werden. Durch Verwendung einer Standardserie von Ursachencodes lassen sich Incidents, die eine gemeinsame Ursache haben, leichter melden und verfolgen. Das Ursachencode-Feld verbindet ein Ticket mit einem Datensatz der wahrscheinlichen Ursache. Siehe auch <i>Wahrscheinliche Ursache</i> .
Variable	Ein Wert, der sich nur im Speicher befindet, keinem Datensatz zugewiesen und nicht in der ServiceCenter-Datenbank gespeichert wird.
vendor-Datei	Eine ServiceCenter-Datei, die Datensätze von Lieferanten, Herstellern und Dienstleistern für Ihr Unternehmen enthält.
Verfahren	Eine verbundene Abfolge von Aktionen, Aktivitäten, Änderungen usw., die von Bearbeitern durchgeführt werden und darauf ausgerichtet sind, einen Zweck zu erfüllen bzw. ein Ziel zu erreichen. Eine Instanz eines Programms, das auf einem Computer ausgeführt wird. Bei ServiceCenter-Prozessen handelt es sich entweder um eine Benutzer-Client-Sitzung oder einen Hintergrund-Agenten.
Verfahrens-ID (PID)	Eine eindeutige Identifizierungsnummer für jeden auf einem Rechner ausgeführten Prozess.
Verfügbarkeit	Prozentsatz der zugesagten Betriebszeiten, zu dem Hardware, Software oder eine andere Komponente wie erwartet funktioniert.
Verknüpfen	Die Möglichkeit, verschiedene ServiceCenter-Datensatztypen miteinander zu verbinden. Beispielsweise können Anfragen nach dem 1:1-, 1:n- oder n:1-Prinzip mit Incidents verknüpft werden, die in der Basisursachen-Analyse aufgezeichnet wurden. Darüber hinaus besteht die Möglichkeit, Incidents miteinander zu verknüpfen.
Vertrag	Eine bindende Vereinbarung zwischen zwei Parteien, die vom ServiceCenter-Modul Contract Management verfolgt und verwaltet wird.
Verwalter	Siehe <i>Systemverwalter</i> .
Virtual Telecommunication Access Method (VTAM)	Bietet zentralisierte Kontrolle über mit einem OS/390-System verbundene Geräte.
Voller Name	Der vollständige Name einer Kontaktperson. Der als SCHMITT identifizierte Kontakt heißt z. B. mit vollem Namen Jens Schmitt.
VTAM	Siehe <i>Virtual Telecommunication Access Method (VTAM)</i> .

Begriff	Definition
VV	Siehe <i>Verwaltete Verfügbarkeit (VV)</i> . Siehe auch <i>Allgemeine Verfügbarkeit (AV)</i> .
Wahr	Ein logischer Wert, der ja oder 1 entspricht.
Wahrscheinliche Ursache	Vordefinierte Beschreibung der Ursache einer Anfrage oder eines Incident. Tickets enthalten das optionale Feld Ursachencode , welches das jeweilige Ticket mit einem Wahrscheinliche-Ursache-Datensatz verknüpft. Wenn einem Incident-Ticket mit Hilfe der Füllfunktion ein Ursachencode hinzugefügt wird, werden zugehörige Daten wie Standardkategorie und -beschreibung aus dem Wahrscheinliche-Ursache-Datensatz in das Ticket übertragen. ServiceCenter wird mit der Datei probcause geliefert, die Muster für Wahrscheinliche-Ursache-Datensätze enthält. Siehe auch <i>Ursachencode</i> .
WAN	Siehe <i>Wide Area Network (WAN)</i> .
Wert	Eingabe für ein Feld auf einem Formular oder in einem Datensatz.
Wide Area Network (WAN)	Ein standortübergreifendes Computernetzwerk (wird in der Regel unter Verwendung digitaler Datenleitungen hergestellt).
WM	Siehe <i>Work Management (WM)</i> .
Work Management (WM)	ServiceCenter-Modul zur grafischen Darstellung und Optimierung der Arbeitspläne der Techniker.
XML	Extensible Markup Language.
Zeichenfolgen-Operator	Wird auch als Verkettungs-Operator bezeichnet. Ordnet Zeichenfolgen in einer verketteten Liste an.
Zeile	Eine Sammlung von Daten (Spalten), die eine Einheit in einer Tabelle eines relationalen Datenbankmanagementsystems (RDBMS) beschreibt.
Zustand	In der Dokument-Engine in ServiceCenter 4.0 und neueren Versionen verwendetes Konzept. Unabhängig vom Modul wird beim Öffnen eines Formulars ein Objekt (z. B. cm3profile) referenziert, welches das Verhalten für den Zustand des Formulars bestimmt (z. B. Öffnen, Ausführen oder Suchen).
Zuweisungsgruppe	Benutzer oder Gruppe von Benutzern, der/die für die Implementierung der Lösung eines Incident-Tickets zuständig ist. Diese Gruppe wird benachrichtigt, wenn ein Incident-Ticket geöffnet oder eskaliert wird.

Index

A

- Abbrechen 153
- Abmelden 153
- Abschluss 153
- Abschlusscodes 63
- Access Control List (Zugriffskontrollliste) 154
- ACL 154
- Advanced Interactive Executive 154
- (AG) 157
- AG 154
- Agenten 145
- AIX 154
- Aktive Benachrichtigungen 154
- Aktivitätstyp 154
- Aktualisieren 154
- Aktualisierungsrate 154, 159
- Alerts 154
- Alert-Status 154
- Allgemeine Verfügbarkeit 155
- Änderung 155
- Änderungsanforderung 81, 155
 - Anforderungen kategorisieren 82
 - Definition 11
- Änderungsaufgabe 155
- Änderungsberechtigung 155
- Änderungsbesitzer 155
- Änderungs-Datensätze 155
- Änderungsinitiator 156
- Änderungskategorie 156
- Änderungsnummer 156
- Änderungsphase 156
- Änderungspriorität 156
- Änderungs-Sponsor 156
- Änderungsstatus 156
- Änderungswarteschlange 156
- Anforderung 156
- Anforderungen
 - Java-Client 11
- Anfrage 156
- Anfragebericht 157
- Anfragedatensatz 157
- Anhang 157
- Anmelden 157
- Anmeldung 157
- Anpassen 157
- Anwendungen 157
- Anwendungsprofile 32
- Anwendungsschicht 14
- Anwendungssuite 157
- API 157
- Application Generator
 - (Anwendungs-Generator) 157
- Arbeit 157
- Arbeitsanweisung 157
- Architektur 14
- Asset 157
- AssetCenter 19
- Attributdatei 158
- Attribute 158
- Aufgabe 158
- Aufgabenkategorie 158

- Aufgabenliste 158
- Aufgabennummer 158
- Aufgabenphase 158
- Aufgabenwarteschlange 158
- Auftrag 158
- Ausführbare Datei 159
- Ausführbare Dateien 159
- Aussenden von Meldungen 145
- Auswirkungskategorie 159
- Automatische Speicherung 159
- Automatisierungs-Suite 18
- AV 155

B

- Basisursache 159
 - Definition 11
- Basisursachen-Analyse 159
 - Best Practices
 - Fehlersteuerung 76
 - Problemsteuerung 74
 - Definition 24, 70
 - Einführung 69
 - Flussdiagramm 73
 - Funktionsweise 72
 - Grundlegende Aktivitäten 74
 - Modul 24, 25, 70
 - Proaktiv 74
 - Tickets 72
 - Und Incident Management 71
- Bearbeiter 159
- Bearbeiterdatei 160
- Bearbeiterdatensatz 160
- Bearbeiterprofile 32
- Beenden 160
- Befehlszeile 160
- Beispieldaten 18
 - Änderungsanforderungen 33
 - Anfrageberichte und Incidents 32
 - Inventardatenbank 32
- Bekannter Fehler
 - Definition 11
- bekannter Fehler 160
- Bekannter-Fehler-Datensatz 160
- Benachrichtigung 160
- Benachrichtigungs-Modul 145

- Benutzer 160
- Benutzerauthentifizierung 116, 160
- Benutzerrolle 160
- Benutzerrollen 32
- Berechtigungswort 161
- Berichte 161
- Best Practice-Schritte
 - Inventory Management 101–111
- Betroffene Hardware 161
- Beziehungen 161
- Bildschirm 161
- Bildschirme 140
- Binärdateien 161
- BLOB 161
- Btree 161

C

- CA 161
- CAB 162
- CAB/EC 162
- CAU 161
- Central Administration Utility 161
- Central Administration Utility (CAU) 122
- Change Advisory Board
 - (Änderungsberatungsausschuss) 162
- Change Advisory Board/Emergency Committee
 - (Änderungsberatungsausschuss/
Notfallkomitee) 162
- Change and Transport System 162
- Change Management 162
 - Änderungsanforderung 81
 - Kategorien
 - Definitionen 83–85
 - Prioritäten 83
 - Status 85
 - Ziel 78
- Change Management-Modul 26, 27, 78, 79
- Client 14
 - Typen 15
- Client-Fenster 162
- Client-Menüs 162
- Client-Sitzung 162
- CLOB 162
- CM 26, 78, 162
- Computer Telephony Integration 162

Computertelefon-Integration 17
 contacts 163
 contacts-Datei 162
 contacts-Datensatz 163
 Contract Management 163
 CORE 163
 Crystal Reports 20
 CSD 163
 CTI 17, 162
 CTS 162

D

Data Definition Language 163
 Database 163
 Database Dictionaries 143
 Database Dictionary 163
 Database Manager 136, 144, 163
 Datei 163
 Dateisystem 163
 Datenbank 14, 163, 164
 Datenrichtlinien 140, 164
 Datensatz 164
 Datensatzliste 164
 Datenvalidierung 139
 Datumsformat 121
 DB2 Universal 120
 dbDict 163
 dbdicts 143
 DDE 165
 DDE (Dynamic Data Exchange)
 Skripts 142
 DDL 163
 Definitionen der Standortkategorien 117
 Desktop Administration 18
 Desktop Inventory 18
 Diagramm 164
 Dialogfeld 164
 Dienst 165
 Dienstleister 165
 Dienstprogramm 165
 Display-Anwendung 140
 displayevent-Datei 140
 displayoption-Datei 140
 Displayscreen-Datensatz 140
 DLL 165

Dokumentation 148, 149
 Dokumentenmodul 136, 165
 Dropdown 165
 Dropdown-Menü 165
 Druckbare Handbücher 149
 Durchsuchen 165
 Dynamic Data Exchange 165
 Dynamic Link Library 165

E

E/A 165
 Eindeutiger Schlüssel 165
 Eingabe/Ausgabe 165
 Eingabeaufforderung 165, 166
 Einzelposten 166
 Enterprise Service Desk 166
 Entladefile erstellen 137
 Entlade-Skript-Werkzeug 137
 Erfüllungsziel 166
 ERP 166
 Erstellen 166
 ESD 166
 ESS 166

F

Falsch 166
 FAQ 166
 FC 167
 FD 167
 Feld 166
 Feldvalidierung 138
 Fenster 166
 Feste Breite 166
 Finden 167
 Floating User 167
 Flussdiagramme
 Basisursachen-Analyse 73
 Förderierte Datenbank 19
 Format 167
 Format Control 167
 Allgemeine Einsatzbereiche 138
 Dokumentenmodul, verwenden mit 136
 Editor 136
 Formate 14
 Formatname 167

Forms Designer 137, 143, 167
 Formular 168
 Formulare 14
 Formularfenster 168
 Framework 168
 Füllen 168
 Funktion 169

G

Genehmiger 169
 Genehmigung 169
 Genehmigungsgruppe 169
 Genehmigungssequenz 169
 Generic Input Event (generisches
 Eingabeereignis) 169
 Generic Output Event (generisches
 Ausgabeereignis) 169
 Gerät 170
 Geräte 170
 Gerätedatei 170
 Gerätetyp 170
 Gespeicherte Abfragen 142
 Get-Answers in ServiceCenter 19
 GIE 169
 GL 170
 GOE 169
 Grafiken 170
 Gruppe 170
 GUI 170

H

Hauptmenü 170
 Helpdesk 170
 Hewlett Packard Unix 170
 Hilfetext 150
 Hintergrund-Agent 170
 Hintergrundplanungsprogramm 170
 Hinzufügen 170
 HPUX 170
 HTML 170

I

ICM 29, 172
 IM 22, 40, 41, 171, 172, 180
 IMAC 171

Implementierungsprotokoll 171
 Import-Assistent 171
 Inbox 171
 Incident 171
 Gewichtung 117
 Kategorien 45–46
 Incident Management 171
 Best Practice-Schritte 49
 Anfrage entgegennehmen 49
 Anfragen protokollieren 54
 Erste Analyse 58
 Offene Incidents lösen 63
 Definitionen der Incident-Gewichtung 117
 Einführung 40
 Grundlegende Aktivitäten 43
 Incident-Erkennung und
 -Aufzeichnung 43
 Klassifizierung und erster Support 43
 Untersuchung und Diagnose 43
 Info 21
 Und SLAs 116
 Incident Management-Modul 22, 23, 41, 42
 Incident-Datensatz 172
 Incident-Ticket 172
 Incident-Warteschlange 172
 Information Technology Infrastructure
 Library 172
 Information Technology Service
 Management 172
 Informix 120
 Infrastruktur-Management 172
 Initialisierungsdatei 172
 Integrationspunkte 18
 Inventory Management 29, 30, 99, 100, 172
 Best Practice-Schritte 101–111
 Berichtserstellung 108
 Identifizierung und Datenerfassung 104
 Inventarwartung 106
 Planung 102
 Überprüfung und Audit 110
 Grundlegende Aktivitäten 101
 IP 173
 IR 173
 IR Expert 173
 IR-Schlüssel 173

IT 173
 ITIL 172
 ITIL (Information Technology Infrastructure Library) 24, 34, 36, 70
 Übereinstimmung 34
 ITSM 172

J

Java-Client 16, 17, 148
 JCL 173
 JES 173
 Job Entry Subsystem 173

K

Kalender 173
 Kategorie 174
 KE 174
 KE (Konfigurationselement) 99
 KE (Konfigurationselemente) 10, 29
 Keine Duplikate (Schlüssel) 174
 Kennwort 174
 zurücksetzen 117
 Kern-Wissensdatenbank 174
 Konfiguration 174
 Konfigurationselement 99, 174
 Konfigurationselemente 10, 29
 Kontaktaufnahme mit dem Kundendienst 152
 Kontakte 174
 Kontaktname 174
 Koordinator 174
 Kostenvoranschlag 175
 Kritische Benutzer und Geräte 116
 Kritische Tickets 175
 Kritischer Standort 117
 Kundendienst 152

L

LAN 175
 Laufschrift 175
 Laufzeitumgebung 175
 Lebenszyklus 175
 Lieferant 175
 Link-Dienstprogramm
 Beschreibung 141
 Mit Dokumentenmodul verwenden 136

Link-Editor 136
 Load Library 175
 LOB 175
 Local Area Network 175
 location-Datei 175
 Logisch 175
 Logischer Name 175
 Lokalisieren von ServiceCenter 37
 Lokalisierung 176
 Lösung 176
 Lösungsteams 176

M

Mail 176
 Makros 141
 Manager 176
 MAPI 176
 Maximale Lösungszeit 176
 MDI 177
 Meldung 176
 Menü 176
 Menü-Manager 141
 MIB 176
 Microsoft
 SQL Server für Windows 120
 Windows-Betriebssystem 120
 Mindestlösung 176
 MIS 176
 Mit Trennzeichen 176
 Mobile Benutzer 176
 Mobile Benutzer und Benutzer zuhause 117
 model-Datei 177
 Modul 177
 Multi-Document Interface 177
 MVS 120, 148, 177

N

Named Users 177
 Network Discovery 18
 Network Node Manager 177
 Netzwerk 177
 Netzwerkadresse 178
 Netzwerkname 178
 NFS 178
 Nicht leer (Schlüssel) 178

NNM 177
 NSM 178
 Nullen und Duplikate 178
 Nummerdatei 178

O

Obergrenze für Ausfallzeit 178
 OBID 178
 Object Linking and Embedding 178
 OCI 179
 OCM 178
 ODBC 179
 OK (Schaltfläche) 178
 OLE 178
 Online-Handbücher 149, 150
 Open Database Connectivity 179
 Option 179
 Oracle 120
 Oracle Call Interface 179
 OS/390 120, 148, 179

P

P4 179
 Palm 19
 Parameter 14, 179
 PDA 179
 PDAs 19
 Peregrine Repository Interface Manager 179
 Personal Digital Assistants 19
 Phasen 179
 Phasen- und Änderungs-Abschlusscodes 85
 Physische Datei 180
 PID 188
 Pool 180
 Popup-Fenster 180
 Popup-Menü 180
 Präsentationsschicht 14
 PRIM 179
 Priorität 180
 Problem 180
 Problem Management 180
 Profil 180
 Prüfungsspezifikationen 144
 Publishing Utilities 145

Q

QBE 180
 Query-by-Example 180

R

RAD 181
 RAD-Debugger 181
 RAID 181
 Rapid Application Development 181
 Rapid Application Development (RAD) 136
 RC 181
 RCA 24, 70, 159
 RDBMS 181
 Reaktionszeit 181
 Register 181
 Registrierung 181
 Relationales Datenbankmanagementsystem 181
 Relationales Datenbankmanagement-System
 (RDBMS) 14
 Report Engine 181
 ReportCenter 20, 181
 Repository 181
 Request Management-Modul 28
 Reservierte Wörter 182
 Revisionskontrolle 136
 Revisionsverfolgung 137
 Revisionsverfolgung, siehe *Dienstprogramm zur
 Entwicklungsüberwachung*
 RFC 155
 RIO 182
 Risiko 182
 RM 28
 Rolle 182
 RTE 175
 RTE (Run-Time Environment,
 Laufzeitumgebung) 15

S

SAP 183
 Satelliten-Standort 117
 sc.ini-Datei 14
 SC3270
 Installationshandbuch 148
 Text-Client 18
 SCAuto 184

- SCD 184
- Schaltfläche 182
- Schaltflächenleiste 182
- Scheduled Maintenance 182
- Scheduled Maintenance-Modul 31
- Schlüssel 182
- Schlüsseltypen 183
- Schnittstellen 183
- Schnittstellen und Adapter 183
- Schulungskurse 151
- Schulungsservices 12, 150
- SCM 183
- SDK 185
- SDU 183
- Seite 183
- Selective Alternative Process 183
- Sequenznummern-Unterroutine 139
- Server 183
- Service Delivery Unit 183
- Service Desk 166, 184
- Service Level Agreement 184
- Service Management 184
- Service Management-Modul 22, 40
- Service Wisdom 36
- Serviceberechtigung überprüfen 116
- ServiceCenter
 - Begriffe 11
 - Übersicht
 - Basisursachen-Analyse 24, 70
 - Change Management 26, 78
 - Inventory Management 29
 - Request Management 28
 - Scheduled Maintenance 31
 - Service Management 22
 - SLA (Service Level Agreement) Management 30, 113
 - Work Management 20
- ServiceCenter Automated 184
- ServiceCenter Distributed 184
- ServiceCenter Distributed Services 148
- ServiceCenter Mobile 19
- ServiceCenter-Clients 15
- ServiceCenter-Systemanpassung 136
- Servicecenterdaten 184
- ServiceInfo-Client 184
- Service-Level 184
- Servicevertragsverwaltung 31
- Simple Mail Transport Protocol 185
- Sitzung 185
- Skripts 142
- SLA 30, 113, 184
- SLA (Service Level Agreement) Incident Management 116
- SLA (Service Level Agreement) Management
 - Änderungsstatus 85
 - Benutzerauthentifizierung 116
 - Definitionen der Standortkategorien 117
 - Einführung 113
 - Incident-Kategorien 45–46
 - Kennworrücksetzung 117
 - Kritische Benutzer und Geräte 116
 - Kritischer Standort 117
 - Mobile Benutzer und Benutzer zuhause 117
 - Phasen- und Änderungs-Abschlusscodes 85
 - Satelliten-Standort 117
 - Serviceberechtigung überprüfen 116
 - Vor Ort 117
 - Wichtiger Standort 117
- SLA (Service Level Agreement) Management-Modul 113, 114
- SLA-Überwachung 185
- SM 22, 184
- SMTP 185
- SNA 185
- SNMP 185
- Software Development Kit 185
- Spalten 185
- Speichern 185
- Sprache 185
- Sprachunterstützung 36–38
 - Aktivieren 37
 - Initialisierungsdatei-Parameter 38
 - Lokalisierung 37–38
- SQL 186
- SQL-Ansichten 186
- Standort-Datensatz 186
- Standortkategorie 186
- Startmenü 186
- Status 186
- Statusleiste 186

Structured Query Language 186
 Suchen 186
 Sybase 120
 System- und Anwendungseinrichtung 120
 Systemanpassungs-Tools 138
 Systeminstallation 120
 Systemsprache 186
 Systemverwalterprivilegien 186
 Systemverwaltung 186

T

Tabelle 186
 Tabellen 186
 Tabellen-Designer 186
 TCO 186
 TCP 187
 TEC 187
 Techniker 187
 Teile 187
 Text-Client 18
 Time Sharing Option 187
 Trace 187
 Trainingservices 12
 Trigger 187
 TSO 187
 Typ 187

U

Übergabe 187
 Überprüfer 187
 UCS 187
 Umgehung 187
 Universal Character Set 187
 Unix 120, 148, 150
 Unternehmensweites Service-Management 13
 Upgrade Utility 148
 Ursachencode 188

V

Variable 188
 vendor-Datei 188
 Verändern von Formularen und Datensätzen 143
 Verfahren 188
 Verfahren und Best Practices 33, 35
 Verfahrens-ID 188

Verfügbarkeit 188
 Verknüpfen 188
 Vertrag 188
 Verwalter 188
 Verwaltete Verfügbarkeit 185
 Virtual 188
 Virtual Telecommunication Access Method 188
 Voller Name 188
 Vor Ort 117
 VTAM 188
 VV 185

W

Wahr 189
 Wahrscheinliche Ursache 189
 WAN 189
 Wert 189
 Wichtiger Standort 117
 Wide Area Network 189
 Windows 148, 150
 Windows-Client 15
 WM 189
 Work Management 189
 Work Management-Modul 20

X

XML 189

Z

Zeichenfolgen-Operator 189
 Zeile 189
 Zeitzone 121
 Zugriffsrechte 138
 Zustand 189
 Zuweisungsgruppe 189

