



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 den 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 Beispielsdatenbank 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 |
|-----------|--|
| | Erforderliche Kenntnisse |
| | Aufbau dieses Handbuchs |
| | ServiceCenters Best Practices für Verfahren und Workflow |
| | Beispieldaten im System |
| | Musterbildschirme und Beispiele |
| | Dokumentations-Website |
| | Kontaktaufnahme mit Peregrine Systems |
| | Peregrines CenterPoint-Website |
| | Kontaktaufnahme mit den Schulungsservices |
| Kapitel 1 | Erste Schritte |
| | Übersicht |
| | ServiceCenter-Schnittstellen-Erweiterung für Windows NT/2000/XP 18 |
| | Wechseln zwischen Modi |
| | ServiceCenter-Client/-Server |
| | Übersicht über die Serverinstallation |
| | Starten und Beenden eines ServiceCenter-Servers |
| | Starten des ServiceCenter-Servers unter Windows NT/2000/XP 23 |
| | Beenden des ServiceCenter-Servers unter Windows NT/2000/XP 27 |
| | Starten des ServiceCenter-Servers unter Unix |
| | Beenden des ServiceCenter-Servers unter Unix |
| | Starten des ServiceCenter-Server in OS/390 |
| | Beenden des ServiceCenter-Servers unter OS/390 |
| | Herunterfahren eines ServiceCenter-Servers von einem Windows-Client aus |

| | Bestimmen der Server-Steuerungsparameter |
|-----------|--|
| | Ändern der Server-Steuerungsparameter in der Initialisierungsdatei (sc.ini) |
| | Das Systemverwalter-Client-Fenster |
| | Befehlszeile |
| | Systemschaltflächen |
| | Register "Dienste" |
| | Register "Unterstützende Dateien" |
| | Register "Dienstprogramme" |
| | Register "Werkzeuge" |
| | Schaltfläche "Abmelden" |
| | Starten von Network Discovery-Anwendungen über ServiceCenter 46 |
| | ServiceCenter-Systemstatus |
| | Abrufen des Systemstatus über die Befehlszeile |
| | Anzeigen des Systemstatusfensters über eine Systemschaltfläche 50 |
| | Hintergrundverfahren |
| | Spaltenüberschriften |
| | Funktionsschaltflächen |
| | Dateianhänge und OLE-Container |
| | Anhängen von Dateien |
| | Datei-Management über ein Kontextmenü |
| | Definieren von Dateigrößen-Limits |
| | Einschränken von Anhang-Dateigrößen |
| | Bestimmen logischer Größen-Limits in der Initalisieriungsdatei (sc.ini) 74 |
| | Finden von Daten in erweiterten Textfeldern |
| | Automatisches Aktualisieren der Datensatz-Liste |
| | Erstellen eines Eintrags "Wichtige Neuigkeiten" für die Wissensdatenbank 77 |
| Kapitel 2 | Support-Dateien |
| | Übersicht |
| | Dateimanagement |
| | Zugreifen auf einen Datensatz |
| | Erstellen eines Datensatzes |
| | Aktualisieren eines Datensatzes |
| | Löschen eines Datensatzes |

| Datei "contacts" | 5 |
|---|---|
| Kopfzeilenfelder | 5 |
| Register "Geschäft" | 7 |
| Register "Adresse" | 9 |
| Register "Kontaktnummern" |) |
| Register "Sonstiges" | 1 |
| Register "Kommentare" | 2 |
| Register "Anhänge" | 2 |
| Register "Porträt" | 3 |
| Datei "location" | 6 |
| Kopfzeilenfelder | 5 |
| Register "Allgemein" | 7 |
| Register "Grundriss" | 8 |
| Datei "model" | 0 |
| Register "Allgemein" | 2 |
| Register "Aktuelle Mengen" | 3 |
| Register "Nachbestellung" | 1 |
| Register "Lieferanten" 102 | 7 |
| Register "Katalog" | 8 |
| Register "Software" | 9 |
| Register "Grafik" | 9 |
| Menü "Optionen" – aktiver Modelldatensatz | 9 |
| Löschen eines Modelldatensatzes |) |
| Datei "vendor" | 3 |
| Kopfzeilenfelder | 4 |
| Register "Allgemein" | 4 |
| Felder im Register "Vertrieb" 115 | 5 |
| Felder im Register "Service" | 5 |
| Felder im Register "Standort" 117 | 7 |
| Datei "company" | 3 |
| Felder der Datei "company" | 9 |
| Verwenden des Multi-Firmenmodus | C |

| | Datei "dept" |
|-----------|---|
| | Register "Informationen" |
| | Register "Positionen" |
| | Register "Organisations-Diagramm" |
| | Befehle im Menü "Optionen" 126 |
| | Menü "Optionen" – leerer Datensatz |
| | Menü "Optionen" – aktiver Datensatz |
| | Menü "Listen-Optionen" |
| Kapitel 3 | Benutzerzugriff und Sicherheitskontrolle |
| | Übersicht |
| | Benutzerrolle |
| | Benutzerprofile |
| | Central Administration Utility |
| | Benutzer- und Kontaktdienstprogramme |
| | Anzeigen und Bearbeiten von Benutzerdaten |
| | Hinzufügen von Benutzern |
| | Erstellen eines Bearbeiterdatensatzes |
| | Register "Allgemein" |
| | Datumsinformationen |
| | Zeitbegrenzungen |
| | Anwendungsprofil |
| | Register "Sicherheit" (einschließlich Kontoverwaltungskontrollen) 153 |
| | Kennwortinformationen und Informationen über das Zurücksetzen der Systemsperre |
| | Anmeldeinformationen |
| | LDAP-Daten |
| | Vorlageninformationen |
| | Benutzersitzungsdaten |
| | Daten zur Benutzersperre |
| | Kennwortverlauf |
| | Register "Anmeldung/Kontaktprofile" |
| | Anmeldeprofil |
| | Kontaktprofil |
| | Zuweisungsgruppen |

| Register "Start" (einschließlich der Systemberechtigung des Bearbeiters). | | | 161 |
|---|---|---|-----|
| Anfangsanwendung | | | 162 |
| Monate | | | 163 |
| Register "Benachrichtigung" (einschließlich Kontaktdaten) | | | 164 |
| Client-Druck | | | 165 |
| Paging-Informationen | | | 165 |
| Register "Sicherheitsgruppen" | | | 166 |
| Register "Rechnungsinformationen" | | | 167 |
| Menü "Optionen" – Bearbeiterdatensatz | | | 171 |
| Menü "Listen-Optionen" – Bearbeiterdatensatz | | | 173 |
| Berechtigungswörter | | | 174 |
| Erstellen eines Startmenüs | | | 179 |
| Erstellen eines Menüdatensatzes. | | | 184 |
| Testen eines neuen Benutzers | | | 189 |
| Bearbeitervorlagen | | | 190 |
| Erstellen einer Vorlage | | | 190 |
| Anwenden einer Vorlage | | | 191 |
| Named Users | | | 192 |
| Bestimmen der Anzahl verfügbarer Named User | | | 193 |
| Erstellen einer Textdatei mit Named Users | | | 194 |
| Ändern der Datei "sc.ini" | | | 195 |
| Kennwörter | | | 196 |
| Einschränken von Anmeldungen | | | 199 |
| Einschränkungsebenen | | | 199 |
| Allgemeine Auswirkungen | | | 200 |
| Verwenden von System Quiesce zur Einschränkung | | | |
| von Anmeldungen | • | • | 200 |
| Einzelne Anmeldung | • | • | 202 |
| Systemweiter Firmendatensatz | | | 203 |
| Zugreifen auf den systemweiten Firmendatensatz | • | | 203 |
| Felder des systemweiten Firmendatensatzes | | | 204 |
| Register "Anmelde-Informationen" | | | 205 |
| Benutzersperre | | | 205 |
| Konto-Ablauf | | | 206 |
| Register "Aktive Integrationen" | | | 207 |

| | Register "Menüinformationen" |
|-----------|---|
| | Register "Kennwortstandards" |
| | Register "Kennwortzusammenstellung" |
| | Register "Kennwortgültigkeit" |
| | Max. Kennwortgültigkeit |
| | Min. Kennwortgültigkeit |
| | Register "Datumsinformationen" |
| | Register "Druckoptionen" |
| | Register "Zeitbegrenzungen" |
| | Register "Monatstabellen" |
| | Register "Sonstiges" |
| | Register "Meldungsprozessoren" |
| | Menü "Optionen" – Systemweiter Firmendatensatz |
| | Menü "Listen-Optionen" – Systemweiter Firmendatensatz |
| | Benutzerverwaltung |
| | Register "Allgemein" |
| | Überprüfen des Status von Benutzerprofilen |
| | Hinzufügen eines Benutzerprofils |
| | Bearbeiten eines Benutzerprofils |
| | Register "Zuweisungs-/Meldungsgruppen" |
| | Bearbeiten von Incident Management-Zuweisungsgruppen |
| | Bearbeiten von Change Management-Meldungsgruppen |
| | Werkzeug zum schnellen Einfügen von Benutzern |
| | Register "Incident" |
| | Register "Dienst" |
| | Register "Basisursache" |
| | Register "Inventar" |
| | Register "Vertrag" |
| | Register "Änderung" |
| | Register "Anforderung" |
| | Register "Mandanten" 237 |
| Kapitel 4 | Druckroutinen und Druckereinrichtung |
| | Übersicht |
| | Vorteile der erweiterten Druckroutinen |
| | Auswählen der geeigneten Druckroutinen |

| | Funktionsweise von Druckroutinen in ServiceCenter |
|-----------|---|
| | Allgemein |
| | Datenbank |
| | Incident Management |
| | Service Management |
| | Change Management |
| | Inventory Management |
| | Service Level Agreement (SLA) Management |
| | Auswählen von Druckroutinen vor Version A9802 |
| | Systemweiter Firmendatensatz |
| | Format Control |
| | Drucken – Setup |
| | Drucken im Hintergrund in ServiceCenter für Windows NT |
| | Erstellen eines neuen Druckerdatensatzes für einen Mainframe-Server |
| Kapitel 5 | Stoppuhren und der Inaktivitäts-Zeitgeber |
| | Stoppuhren |
| | Stoppuhren-Felder |
| | Funktionsweise von Stoppuhren |
| | Starten und Stoppen von Stoppuhren |
| | Inaktivitäts-Zeitgeber |
| | Starten des Inaktivitäts-Zeitgebers |
| | Stoppen des Inaktivitäts-Zeitgebers |
| | Erneutes Starten des Inaktivitäts-Zeitgebers |
| | Löschen des Inaktivitäts-Plandatensatzes |
| Kapitel 6 | Zeitzonenfunktionen und Datumsformate |
| | Übersicht |
| | Einstellen des Standards für Zeitzone und Datumsformat |
| | Einstellen der Zeitzone und des Datumsformats für individuelle Bearbeiter . 288 |
| | Warten von "tzfile" |
| | Erstellen von Zeitzonen-Datensätzen |
| | Ändern von Zeitzonen-Datensätzen |
| | Ändern von Schaltdaten |
| | Hinzufügen neuer GMT-Verschiebungen |

| Kapitel 7 | Überwachen von Systemereignissen |
|------------|--|
| | Übersicht |
| | Überwachen von ServiceCenter-Systemereignissen |
| | Definieren des Alert Periodic-Plandatensatzes |
| | Einstellen der Alert-Parameter in der Initialisierungsdatei (sc.ini) 301 |
| | Meldungsprotokoll: Alert-Kategorien und -Beschreibungen |
| | Meldungsprotokoll-Übertragungsoption |
| Kapitel 8 | Schützen der Mandanten-Datenbank |
| | Übersicht |
| | Wie funktioniert der Mandantenschutz? |
| | Ausgeschlossene Dateien |
| | Mandantenstruktur |
| | Sicherheitsgruppen |
| | Die Datei <i>scsecurity</i> |
| | Die Datei scmandant |
| | Die Datei <i>scaccess</i> |
| | Mandanten-Workflow |
| | Schützen einer Datei |
| | Auswählen eines Felds |
| | Definieren von Sicherheitsgruppen |
| | Definieren von Mandantenwerten |
| | Definieren der Datei und des Mandantenfelds |
| | Erstellen einer einschränkenden Abfrage |
| | Gemeinsame Mandanten |
| Appendix A | Eingaben in der Befehlszeile |
| | Generische Eingaben in der Befehlszeile |
| | Direkte Eingaben in der Befehlszeile |
| Index . | |

Über dieses Handbuch

Willkommen beim *ServiceCenter-Handbuch für Systemverwalter, Band 1.* Das *ServiceCenter-Handbuch für Systemverwalter* besteht aus zwei Bänden und bietet eine Einführung in ServiceCenter aus der Perspektive eines Systemverwalters.

Dieses Handbuch enthält Anweisungen zum Starten, Einrichten und Verwalten von ServiceCenter. Außerdem finden Sie in diesem Handbuch Informationen zum Einsatz der Datenbank-Tools, der Support-Dateien sowie einiger komplexerer Verwaltungs-Dienstprogramme. Weiterhin werden das ServiceCenter-Hauptfenster, die Benutzung der Anwendungen, das An- und Abmelden beim bzw. aus dem ServiceCenter-System sowie die Menüs und Schaltflächen beschrieben. In den Screenshots sehen Sie die Menüs und Formulare, die für einen Systemverwalter angezeigt würden, auf dessen System alle verfügbaren Module installiert wurden.

Band 1 ist in folgende Abschnitte unterteilt:

- Erste Schritte
- Support-Dateien
- Benutzerzugriff und Sicherheitskontrolle
- Druckroutinen und Druckereinrichtung
- Stoppuhren und der Inaktivitäts-Zeitgeber
- Zeitzonenfunktionen und Datumsformate
- Überwachen von Systemereignissen
- Schützen der Mandanten-Datenbank
- Eingaben in der Befehlszeile, Anhang A

Band 2 ist in folgende Abschnitte unterteilt:

- Entlade-Skript-Werkzeug
- Löschen und Archivieren von Datensätzen
- Datenzuordnung
- Laden und Entladen von Datensätzen
- Export-Utility
- Import-Utility
- Telephony
- LDAP-Server-Schnittstelle
- Load Manager
- Berichts-Editor
- Benchmark-Utility
- Tastaturkombinationen, Anhang A

Spezifische Installationsanweisungen und Referenzinformationen finden Sie in anderen ServiceCenter-Handbüchern. Eine Einführung in die einzelnen Anwendungen finden Sie im *ServiceCenter-Benutzerhandbuch*. Anweisungen zum Verwalten des Java-Clients finden Sie im *ServiceCenter Java Client Setup- und Benutzerhandbuch*.

Erforderliche Kenntnisse

Als Systemverwalter benötigen Sie eingehende Kenntnisse der Betriebsumgebung, in der ServiceCenter eingerichtet und genutzt werden soll, sowie Grundkenntnisse der verschiedenen ServiceCenter-Anwendungen. Bevor Sie dieses Handbuchs benutzen, sollten Sie sich mit dem Material im *ServiceCenter Benutzerhandbuch* gründlich vertraut machen.

Je nach Rechner, auf dem ServiceCenter installiert werden soll, müssen unterschiedliche Anforderungen erfüllt werden. Diese Anforderungen werden in den jeweiligen Installationshandbüchern beschrieben.

Aufbau dieses Handbuchs

Dieses Handbuch bezieht sich auf die Haupt-Systemverwaltungsaufgaben, die mit dem Einrichten und der Wartung von ServiceCenter, der Anwendungen, der Module und der Benutzerdatenbank verbunden sind. Die folgende Tabelle gibt Aufschluss darüber, in welchen Kapiteln Sie bestimmte Informationen finden.

| Gesuchte Informationen | Hier nachschlagen |
|---|--|
| ServiceCenter Schnittstellen-Erweiterung, ServiceCenter Client/Server, Starten und Stoppen von ServiceCenter, Initialisierungs-Datei (sc.ini), Das Systemverwalter-Client-Fenster | <i>Erste Schritte</i> auf Seite 17. |
| Menüeinrichtung | <i>Erstellen eines Startmenüs</i> auf Seite 179. |
| Central Administration Utility | <i>Central Administration Utility</i> auf Seite 144. |
| Einrichten des Druckvorgangs | Drucken – Setup auf Seite 247. |
| Starten und Stoppen von Stoppuhren | Stoppuhren auf Seite 265. |
| Anhängen und Löschen von Dokumenten – OLE (Object Linking and Embedding)-Container | Dateianhänge und OLE-Container auf Seite 67. |
| Einschränken der Größe von Anhängen, Datensätzen und Arrays | Einschränken von Anhang-Dateigrößen auf Seite 72. |
| Suchen nach erweiterten Textfeldern | <i>Finden von Daten in erweiterten Textfeldern</i> auf Seite 74. |
| Support-Dateien | Support-Dateien auf Seite 81. |
| Zugreifen auf, Erstellen, Aktualisieren und Löschen eines Datensatzes | Dateimanagement auf Seite 82. |
| Hinzufügen von Benutzern und Zugreifen auf Bearbeiterdatensätze; Berechtigungswörter, um Benutzern Zugriff auf bestimmte Funktionen zu gewähren; Ändern von Benutzerkennwörtern; Ändern eines Firmendatensatzes; Wartungs- kontrolle eines zentralen Benutzers | Benutzerzugriff und Sicherheitskontrolle auf Seite 131. |

| Gesuchte Informationen | Hier nachschlagen |
|--|---|
| Anzeigen des Systemstatus über die Befehlszeile und eine System-Schaltfläche; Systemstatus-Funktionen | ServiceCenter-Systemstatus auf Seite 48. |
| Fehlerprotokolle | Überwachen von ServiceCenter-Systemereignissen auf Seite 299. |
| Starten, Stoppen und erneutes Starten des Inaktivitäts-Zeitgebers; Löschen des Inaktivitäts-Zeitplan-Datensatzes | <i>Inaktivitäts-Zeitgeber</i> auf Seite 281. |
| Schützen von Datensätzen | Schützen der Mandanten-Datenbank auf Seite 315. |
| Auswählen der geeigneten Druckroutinen | Druckroutinen und Druckereinrichtung auf Seite 239. |
| Einschränken von Anmeldungen für die Systemwartung | <i>Einschränken von Anmeldungen</i> auf Seite 199. |

ServiceCenters Best Practices für Verfahren und Workflow

ServiceCenter verwendet ITIL-(Information Technology Infrastructure Library)-Verfahren und Workflow. Hierbei handelt es sich um einen Satz von Standards und Verfahren, die von der Central Computer & Telecommunications Agency (CCTA), einer britischen Regierungsbehörde, entwickelt wurden. Sie werden feststellen, dass Peregrine Systems Ihnen die Werkzeuge zur Verfügung stellt, die Sie zur Ausführung bestimmter Aufgaben in ServiceCenter benötigen. Weitere Informationen zu den empfohlenen Vorgehensweisen von ServiceCenter finden Sie im *ServiceCenter-Handbuch Einführung und Best Practices*

Beispieldaten im System

Sie erhalten ServiceCenter mit einer Reihe von Beispielsdaten (Benutzer, Geräte, Kontakte, etc.), mit denen Sie arbeiten können, um das System kennenzulernen. Diese Einträge können Sie als Modell für Ihre tatsächlichen Daten verwenden. In diesem Handbuch werden die Dienstprogramme und die beschriebenen Abläufe anhand der Beispielsdaten veranschaulicht. Während Sie sich mit ServiceCenter vertraut machen, können Sie die Beispieldatensätze ändern oder löschen. Darüber hinaus können Sie neue Datensätze erstellen.

Folgende Beispielsdaten wurden definiert:

- Benutzer Ein Satz fiktiver Benutzer mit verbundenen Profilen, Incident-Tickets und Datensätzen.
- Menüs Verschiedene Startmenüs mit unterschiedlichen Zugriffsberechtigungen. Diese Menüs können Sie für Ihren Gebrauch kopieren oder für die Benutzer in Ihrem System bearbeiten.
- Inventar Ein simuliertes Netzwerkinventar (Modems, PCs, Workstations, Mainframe-Hosts usw.).
- Kontakte Eine Reihe von Kontakt-Datensätzen. Den einzelnen Personen in der Datei "contacts" wird jeweils ein bestimmtes Gerät, ein so genanntes "Primär-Asset", zugeordnet.

Andere Support-Dateien – Zusätzliche Beispieldaten in Dateien wie location, company, model und vendor. Die Informationen in diesen Dateien werden im gesamten ServiceCenter-System verwendet.

Musterbildschirme und Beispiele

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

Dokumentations-Website

Eine komplette Aufstellung der aktuellen ServiceCenter-Benutzerdokumentation finden Sie auf den Dokumentationsseiten der CenterPoint-Website von Peregrine Systems, Inc. unter http://support.peregrine.com/.

Zum Zugriff auf diese Webseite benötigen Sie Ihren aktuellen Anmeldenamen und Ihr Kennwort.

Kopien dieser Handbücher stehen in Form von PDF-Dateien zur Verfügung. Für diese Dateien benötigen Sie den Adobe Acrobat Reader (steht ebenfalls auf dieser Website zur Verfügung). Sie können außerdem gedruckte Ausgaben der Benutzerdokumentation über Ihren Peregrine Systems-Vertreter bestellen.

Kontaktaufnahme mit Peregrine Systems

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

CenterPoint-Website von Peregrine

Aktuelle Details der örtlichen Support-Niederlassungen finden Sie über die CenterPoint-Website von Peregrine unter http://support.peregrine.com/.

So können Sie weltweite Peregrine-Kontaktinformationen finden:

- 1 Melden Sie sich mit Ihrem Anmeldenamen und Ihrem Kennwort an.
- 2 Klicken Sie auf Go for CenterPoint.
- 3 Wählen Sie auf der Navigationsleiste die Option Whom Do I Call? links auf der Seite.

Die weltweiten Peregrine-Informationen werden für alle Produkte angezeigt.

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 | | |



Übersicht

Dieses Kapitel erleichtert Ihnen den Einstieg in die ServiceCenter-Anwendung. Sie erhalten Informationen zu folgenden Themen:

- Wechseln zwischen Schnittstellen-Erweiterungsmodi
- Installieren eines neuen Servers
- Starten und Beenden eines ServiceCenter-Servers
- Das Systemverwalter-Client-Fenster
- Einrichten der Stoppuhren, um die Zeit in bestimmten Bereichen von ServiceCenter, wie Incident-Tickets, zu stoppen
- Verwenden von OLE (Object Linking and Embedding) Containern
- Definieren von Größenbeschränkungen für Dateianhänge
- Verwenden der Suchfunktion, um Felder für Daten zu suchen
- Erstellen eines Eintrags Wichtige Neuigkeiten für die Wissensdatenbank

ServiceCenter-Schnittstellen-Erweiterung für Windows NT/2000/XP

ServiceCenter bietet wahlweise zwei Schnittstellen für Windows NT/2000/XP:

- Multiple Display Interface (MDI), die mit einer aktiven MDI geliefert wird, die wiederum ein separates ServiceCenter Desktop und eine separate Menüleiste (Abbildung 1-1 auf Seite 19) bietet. Fenster erscheinen als Threads, die durch das Desktop eingeschränkt werden. Menüoptionen ändern sich je nach aktivem Thread.
- SDI-Darstellung (SDI = Single Display Interface)

Die MDI-Darstellung bietet folgende Vorteile:

- Sie erleichtert das gleichzeitige Arbeiten mit mehreren Fenstern auf dem Arbeits-Desktop. Der Desktop kann je nach Fensterdarstellung in unterschiedlicher Größe angezeigt werden. In einem Thread verbundene Fenster reichen nicht über die Ränder des MDI-Desktop hinaus und können nicht durch andere Objekte auf Ihrem Bildschirm verdeckt werden.
- Mehrere Threads können als gemeinsamer Desktop-Prozess in der Task-Leiste minimiert werden. In der SDI-Oberfläche müssen Benutzer die Fenster einzeln minimieren, um die Übersicht auf dem Bildschirm zu bewahren. Die Task-Leiste füllt sich dann schnell mit nicht voneinander zu unterscheidenden ServiceCenter-Symbolen. In der MDI-Oberfläche dagegen wird der gesamte Desktop mit allen offenen Fenstern in der Task-Leiste in einem einzigen Symbol zusammengefasst.

| ServiceCenter Datei Bearbeiten Ansicht Format Optionen Listen-Optionen Er | nster ? | X |
|---|--|--|
| Image: Service Management" | * | - I X • |
| Neue Anfragen aufnehmen Schnell eine gelöste Anfrage protok einen neuen Anfragedatensatz beg | 3 Welche SM-Anfragen anzeigen? S ▲ 卧 ြ ? 8 Q 5 ► | X |
| Image: Second | Zurück Neu Suchen Löschen Ein/ache Anfragesuche Einveitente Suche IR-Suche Suche nach Anfrage-Tickets, wobei: Anfrage-ID: Inventamr.: Kontakt: Ableilung Ticket8esitzer: Zuweirung: Gautikhume | Finden Fillen Ansichten |
| LOUN | Standat: | Einfügen oc. search service g(cc. search incidents.display) [UP] |

Abbildung 1-1: ServiceCenter im MDI-Modus

Wechseln zwischen Modi

Voreinstellung für die Benutzeroberfläche in ServiceCenter 3.0 oder später ist die MDI-Darstellung. Sie können aber auch die SDI-Oberfläche einschalten. Wenn Sie eine ältere ServiceCenter-Version aufrüsten, möchten die von Ihnen betreuten Benutzer vielleicht die vertraute Oberfläche beibehalten. Im Folgenden wird beschrieben, wie Sie für den Server wieder die SDI-Oberfläche einstellen.

- Wenn Ihr ServiceCenter unter Windows NT/2000/XP läuft, fügen Sie der ServiceCenter-Initialisierungsdatei einen Parameter hinzu. Diese Methode konfiguriert den Server erneut auf den SDI-Modus. Alle Benutzer, die sich beim System anmelden, sehen die Single Display Interface.
- Hinzufügen eines Parameters zur Client-Verknüpfung. Diese Methode konfiguriert einen einzelnen Client, damit dieser den SDI-Modus sehen kann. Alle anderen Benutzer, die sich beim System anmelden, sehen den MDI-Modus. Dieses Verfahren kann vom Benutzer mit Hilfe des Systemverwalters durchgeführt werden.

Initialisierungsdatei (sc.ini)

So bearbeiten Sie die Initialisierungsdatei:

- 1 Halten Sie den ServiceCenter-Server an.
- 2 Wechseln Sie in das ServiceCenter-Verzeichnis RUN.
- 3 Öffnen Sie in Editor die Datei sc.ini.
- 4 Fügen Sie im Parameterfeld die folgende Zeile ein: sdi
- 5 Speichern Sie die Datei und beenden Sie Editor.
- 6 Starten Sie den ServiceCenter-Server neu.

Client-Verknüpfung

So bearbeiten Sie die Client-Verknüpfung:



- 1 Positionieren Sie den Mauszeiger auf der Client-Verknüpfung.
- 2 Klicken Sie mit der rechten Maustaste und wählen Sie Eigenschaften aus dem Menü.
- **3** Klicken Sie auf das Register Verknüpfung im Eigenschaften-Fenster (Abbildung 1-2 auf Seite 21).

4 Fügen Sie dem Verknüpfungspfad folgenden Eintrag hinzu:

-sdi

Zum Beispiel: "C:\Programme\ServiceCenter\Run\scguiw32.exe" -system:joe.user.12670

| Eigenschaften von ServiceCenter-Client |
|--|
| Allgemein Verknüpfung Kompatibilität Sicherheit |
| ServiceCenter-Client |
| Zieltyp: Anwendung |
| Zielort: RUN |
| Ziel: er\RUN\scguiw32.exe -express:falcon.12670 |
| Ausführen in: C:\Programme\Peregrine\ServiceCenter\RUN |
| Ausführen: Normales Fenster |
| Kommentar: |
| Ziel suchen Anderes Symbol Erweitert |
| |
| OK Abbrechen Obernehmen |

Abbildung 1-2: Verknüpfungseigenschaften

5 Klicken Sie auf OK.

ServiceCenter-Client/-Server

Wie bereits erläutert, wird ServiceCenter in einer Client-/Server-Umgebung ausgeführt. Die meisten Benutzer beziehen ihre Daten vom Server, sind sich aber nicht bewusst, dass sie auf einem Server arbeiten. Auf dem ServiceCenter-Server befinden sich die Systemdatenbank, die Anwendungen und die Dienstprogramme.

Die Benutzer greifen über Clients auf die ServiceCenter-Anwendungen zu. Der Client kann die Anwendung entweder lokal oder vom Server ausführen. Die Verarbeitung für den ServiceCenter-Client erfolgt auf dem Server und die Ergebnisse werden auf dem Bildschirm des Benutzers angezeigt. ServiceCenter-Clients können auf vielen Rechner-Plattformen wie z. B. den folgenden ausgeführt werden:

- Windows 98/NT/2000/XP
- Java
- Unix (nur Textmodus)
- OS/390 (nur Textmodus)

ServiceCenter-Server können mit folgenden Betriebssystemen ausgeführt werden:

- Windows NT/2000/XP
- Unix
- OS/390

Clients und Server können auf unterschiedlichen Betriebssystemen ausgeführt werden. Endbenutzer können z. B. an Windows-Clients arbeiten, während der ServiceCenter-Server auf einem UNIX-Computer ausgeführt wird.

Übersicht über die Serverinstallation

In Abhängigkeit von der Plattform, auf der das ServiceCenter-System installiert wird (OS/390, UNIX, Windows, Macintosh, OS/2), und der zu installierenden Komponente (Client- oder Server-Software) gelten unterschiedliche Installationsanweisungen. Die Installationsanleitungen finden Sie im entsprechenden Handbuch.

Auf ServiceCenter kann auch über einen PC zugegriffen werden, wenn Sie sich über den ServiceCenter Java Client mit dem ServiceCenter-Server verbinden. Der Java-Client, eine in sich komplette und voll funktionsfähige Schnittstelle zu den ServiceCenter-Anwendungen, unterstützt die gleiche Funktionalität wie die traditionellen ServiceCenter Windows-Clients, ohne dass es einer Anpassung der Anwendung oder des Formats bedarf. Mehr Informationen zum Java-Client finden Sie im *ServiceCenter Java Client Setup- und Konfigurationshandbuch*.

Starten und Beenden eines ServiceCenter-Servers

Bevor Sie Client-Sitzungen starten oder ausführen, muss der ServiceCenter-Server gestartet werden.

Starten des ServiceCenter-Servers unter Windows NT/2000/XP

Unter Windows NT/2000/XP wird der ServiceCenter-Server als Dienst ausgeführt. Dieser Dienst kann wie folgt gestartet werden:

- ServiceCenter-Konsole
- Windows NT/2000/XP-Dienste-Systemsteuerung
- DOS-Eingabeaufforderung

ServiceCenter-Konsole

So starten Sie den ServiceCenter-Dienst über die Konsole:

- 1 Öffnen Sie die ServiceCenter-Konsole.
 - **a** Öffnen Sie die ServiceCenter-Programmgruppe über das Startmenü und wählen Sie die ServiceCenter-Konsole.

–oder–

b Doppelklicken Sie auf das Symbol der **ServiceCenter-Konsole** auf dem Desktop.

| 😼 ServiceCenter Co | onsole | |
|--------------------|-----------------|-----------------------|
| The Peregrine Se | erviceCenter se | ervice is not running |
| There are 0 proce | esses running | |
| | | <u> </u> |
| | | |
| | | |
| | | _ |
| Start | 1 | |
| Stop | | Done |
| | | |



2 Klicken Sie auf Start, um den ServiceCenter-Dienst zu starten.

Nach einigen Sekunden werden Meldungen im Konsolenfenster angezeigt. Eine Meldung bestätigt, dass der Dienst ausgeführt wird, und die andere gibt Aufschluss über die Anzahl der derzeit ausgeführten Verfahren.

Anschließend wird die Schaltfläche Stop (Beenden) aktiv.

- Sie können die Konsole beenden, indem Sie das Fenster schließen oder auf Done (Fertig) klicken. Der ServiceCenter-Dienst bleibt aktiv, bis Sie auf Stop (Beenden) klicken.
- Um wieder auf die Konsole zuzugreifen, doppelklicken Sie auf das Symbol der ServiceCenter-Konsole.

Systemsteuerung

So starten Sie den ServiceCenter-Server unter Windows NT/2000/XP über die Systemsteuerung:



1 Öffnen Sie unter Windows NT die Systemsteuerung und klicken Sie auf Dienste.

Hinweis: Wechseln sie unter Windows 2000/XP zu: Systemsteuerung > Verwaltung > Dienste.

Das Windows NT/2000/XP-Dialogfeld Dienste wird angezeigt.

| Services | | | | | | IX | |
|---------------------|-----------------------|-----------------------|--------------|-----------------|------------------------|------|---------------------|
| Vorgang Ansicht ⇐ | • -> 🛍 💽 😭 🔮 | 🗟 🔮 🕨 | ■ II | II) | | | |
| Struktur | Name 🛆 | Beschreibung | Status | Autostarttyp | Anmelden als | | |
| Services (Local) | 🍓 Removable Storage | Manages rem | Gestar | Automatisch | LocalSystem | | |
| offe | Routing and Remot | Offers routin | | Deaktiviert | LocalSystem | | |
| | RunAs Service | Enables starti | Gestar | Automatisch | LocalSystem | | |
| | Security Accounts | Stores securi | Gestar | Automatisch | LocalSystem | | |
| | Server 5 | Provides RPC | Gestar | Automatisch | LocalSystem | | |
| | ServiceCenter | | | Manuell | LocalSystem | | |
| | 🆓 Smart Card | Manages and | | Manuell | LocalSystem | | |
| | 🆓 Smart Card Helper | Provides sup | | Manuell | LocalSystem | | |
| | System Event Notifi | Tracks syste | Gestar | Automatisch | LocalSystem | | |
| | 🍓 Task Scheduler | Enables a pro | Gestar | Automatisch | LocalSystem | | |
| | 🖏 TCP/IP NetBIOS Hel | Enables supp | Gestar | Automatisch | LocalSystem | | |
| | 🆓 Telephony | Provides Tele | Gestar | Manuell | LocalSystem | | |
| | 🆓 Telnet | Allows a rem | | Manuell | LocalSystem | | |
| | 🖓 Uninterruptible Pow | Manages an | | Manuell | LocalSystem | | |
| | 🆓 Utility Manager | Starts and co | | Manuell | LocalSystem | | |
| | 🆓 Windows Installer | Installs, repai | Gestar | Manuell | LocalSystem | | |
| | 🍓 Windows Managem | Provides syst | Gestar | Automatisch | LocalSystem | | |
| | 🆓 Windows Managem | Provides syst | Gestar | Manuell | LocalSystem | | |
| | 🆓 Windows Time | Sets the com | | Manuell | LocalSystem | | |
| | 🖏 Workstation | Provides net | Gestar | Automatisch | LocalSystem | | |
| | Die | enste | | | | | × |
| | D | ienst | | Status | Startart | Г | Schließen |
| | - F | Remote Procedure I | Call(BPC) L | ocator | Manuell | ⊒੫ | Johilebert |
| | F | Remote Procedure | Call (RPC)-D | ienst Gestartet | Automatisch | | <u>S</u> tarten |
| | 9 | Spooler-Dienst | | Gestartet | Automatisch | | <u>B</u> eenden |
| | 9 | ystem Event Notifi | cation | | Manuell | | Anhalton |
| | | ServiceCenter | | Cert 1. | Manuell | _ ! | Annaiten |
| | T | CP/IP NetBIOS H | elper | Gestartet | Automatisch Manuell | | Fortsetzen |
| | | JPS | | | Manuel | | Charlest |
| | N | /erzeichnisreplikatio | onsdienst | | Manuell | - | ojanan |
| | SI | tartparameter: | | | | | H <u>₩</u> -Profile |
| | | | | | | | <u>H</u> ilfe |

2 Wählen Sie aus der Liste der Dienste ServiceCenter.

Abbildung 1-3: Windows NT/2000-Dienste – Dienst starten

3 Klicken Sie in Windows NT auf **Starten** oder wählen Sie in Windows 2000/XP **Aktion** > **Starten**.

Nun wird in Windows NT die folgende Meldung angezeigt: *ServiceCenter-Dienst für* <Anmeldename>starten. In Windows 2000 erscheint folgende Meldung: Windows versucht, folgenden Service auf dem lokalen Computer zu starten.

Nach einigen Sekunden wird der Dienst gestartet. Im Dialogfeld **Dienste** wird *Gestartet* im Feld **Status** angezeigt. Wenn der ServiceCenter-Dienst nicht gestartet wird, setzen Sie sich unter Angabe aller maßgeblichen Informationen (z. B. der jeweiligen Fehlermeldung) mit dem Technischen Kundendienst von Peregrine in Verbindung.

DOS-Eingabeaufforderung

So starten Sie den ServiceCenter-Server unter Windows NT/2000/XP über die DOS-Eingabeaufforderung:

- 1 Öffnen Sie im Startmenü eine Eingabeaufforderung.
- 2 Geben Sie folgenden Befehl ein, um den ServiceCenter-Server zu starten: net start servicecenter
- 3 Drücken Sie die Eingabetaste.

Eine Meldung bestätigt, dass der ServiceCenter-Dienst gestartet wurde.

Verwenden der NetDOS-Eingabeaufforderung zum Anzeigen anderer Befehle

Wenn Sie andere NetDOS-Eingabeaufforderungen anzeigen möchten, geben Sie net ein, um weitere Optionen zu sehen.

Geben Sie beispielsweise net statistics server ein, um Statistiken aufzurufen.

Automatisches Starten von ServiceCenter

Sie können ServiceCenter so konfigurieren, dass die Anwendung bei jedem Systemstart automatisch aufgerufen wird. Hierbei handelt es sich um die Standardeinstellung.

So starten Sie ServiceCenter automatisch nach einem Systemneustart:

In diesem Beispiel wird die Windows NT-Plattform verwendet.

- Klicken Sie im Startmenü auf Einstellungen > Systemsteuerung > Dienste. Das Dialogfeld Dienste wird angezeigt.
- 2 Gehen Sie mit der Bildlauffunktion zu ServiceCenter. Wählen Sie ServiceCenter, indem Sie den Cursor auf ServiceCenter platzieren und Ihre Wahl markieren.
- 3 Klicken Sie im Dialogfeld Dienste auf Starten.
- 4 Wählen Sie Automatisch im Feld Starttyp und klicken Sie dann auf OK, um Ihre Änderungen zu speichern und wieder zum Dialogfeld Dienste zurückzukehren.

ServiceCenter ist jetzt darauf eingestellt, nach einem Systemneustart automatisch zu starten. Sie sehen, dass im Dialogfeld **Dienste** in der Startspalte bei ServiceCenter jetzt *Automatisch* steht. Wenn Sie dies wieder auf manuell einstellen oder den Start von ServiceCenter deaktivieren möchten, gehen Sie erneut, wie in diesen Schritten beschrieben, zum Dialogfeld **Dienste** und führen die entsprechende Änderung durch.

Beenden des ServiceCenter-Servers unter Windows NT/2000/XP

Um einen ServiceCenter-Server unter Windows NT/2000/XP anzuhalten, schließen Sie zunächst alle Clients. Dies stellt sicher, das während des Herunterfahrens keine Daten verloren gehen.

Hinweis: Wenn Sie nicht alle Clients schließen, werden diese automatisch beendet.

Sie können den ServiceCenter-Server von folgenden Orten aus beenden:

- ServiceCenter-Konsole
- Windows NT/2000/XP-Systemsteuerung (Option Dienste)
- DOS-Eingabeaufforderung

ServiceCenter-Konsole

So halten Sie den ServiceCenter-Server an:

1 Doppelklicken Sie auf Ihrem Desktop auf das Symbol der ServiceCenter-Konsole.

Die ServiceCenter-Konsole wird angezeigt.

| ServiceCenter Console | |
|-----------------------------------|---------------|
| The Peregrine ServiceCenter servi | ce is running |
| There are 16 processes running | |
| | <u> </u> |
| | |
| | |
| | <u>_</u> |
| Start 👘 | |
| Stop 🌮 | Done |
| | |

2 Klicken Sie auf Stop (Beenden).

Nun erscheint ein Bildschirm mit der Aufforderung: *Möchten Sie* ServiceCenter wirklich beenden? (Do you want to stop ServiceCenter?)



3 Klicken Sie auf OK.

Die Schaltfläche **Stop** (Beenden) wird abgeblendet und die Schaltfläche **Start** (Starten) hervorgehoben. Die folgende Meldung wird im Konsolenfenster angezeigt: *ServiceCenter wird derzeit nicht ausgeführt (The ServiceCenter service is not running)*.

4 Klicken Sie auf Done (Fertig) oder schließen Sie das Fenster, um die ServiceCenter-Konsole zu verlassen.

Systemsteuerung

So halten Sie den ServiceCenter-Dienst unter Windows NT/2000/XP über die Systemsteuerung:



1 Öffnen Sie die Systemsteuerung und doppelklicken Sie auf Dienste.

Hinweis: In Windows 2000/XP gehen Sie zu: **Systemsteuerung** > **Verwaltung** > **Dienste**.

Das Windows NT/2000/XP-Dialogfeld Dienste wird angezeigt.

| No. Services | | | | | |
|---------------------|-----------------------|-----------------|--------|--------------|--------------|
| Vorgang Ansicht ↓ ← | · -> 🛍 💽 😭 😧 | ₽ 2 . | | ∎⊦ | |
| Struktur | Name 🛆 | Beschreibung | Status | Autostarttyp | Anmelden als |
| Services (Local) | 🆏 Removable Storage | Manages rem | Gestar | Automatisch | LocalSystem |
| sys | Routing and Remot | Offers routin | | Deaktiviert | LocalSystem |
| | RunAs Service | Enables starti | Gestar | Automatisch | LocalSystem |
| | Security Accounts | Stores securi | Gestar | Automatisch | LocalSystem |
| | Server 5 | Provides RPC | Gestar | Automatisch | LocalSystem |
| | ServiceCenter | | Gestar | Manuell | LocalSystem |
| | 🆓 Smart Card | Manages and | | Manuell | LocalSystem |
| | 🆓 Smart Card Helper | Provides sup | | Manuell | LocalSystem |
| | System Event Notifi | Tracks syste | Gestar | Automatisch | LocalSystem |
| | 🆓 Task Scheduler | Enables a pro | Gestar | Automatisch | LocalSystem |
| | 🖏 TCP/IP NetBIOS Hel | Enables supp | Gestar | Automatisch | LocalSystem |
| | 🖏 Telephony | Provides Tele | Gestar | Manuell | LocalSystem |
| | 🆓 Telnet | Allows a rem | | Manuell | LocalSystem |
| | 🖏 Uninterruptible Pow | Manages an | | Manuell | LocalSystem |
| | 🖏 Utility Manager | Starts and co | | Manuell | LocalSystem |
| | 🆏 Windows Installer | Installs, repai | Gestar | Manuell | LocalSystem |
| | 🍓 Windows Managem | Provides syst | Gestar | Automatisch | LocalSystem |
| | 🦓 Windows Managem | Provides syst | Gestar | Manuell | LocalSystem |
| | 🦓 Windows Time | Sets the com | | Manuell | LocalSystem |
| | workstation | Provides net | Gestar | Automatisch | LocalSystem |
| | , | | | | |

Abbildung 1-4: Windows NT/2000-Dienste – Dienst anhalten

- 2 Wählen Sie aus der Liste Dienste die Option ServiceCenter aus.
- 3 Klicken Sie auf Beenden, um den ServiceCenter-Dienst anzuhalten. Nun erscheint ein Bildschirm mit der Aufforderung: *Möchten Sie ServiceCenter wirklich beenden?*
- 4 Klicken Sie auf OK.

DOS-Eingabeaufforderung

So halten Sie den ServiceCenter-Server unter Windows NT/2000/XP über die DOS-Eingabeaufforderung an:

- 1 Öffnen Sie im Startmenü eine Eingabeaufforderung.
- 2 Geben Sie folgenden Befehl ein, um den ServiceCenter-Server zu beenden: net stop servicecenter
- 3 Drücken Sie die Eingabetaste.

Eine Meldung bestätigt, dass der ServiceCenter-Dienst angehalten wird.

Starten des ServiceCenter-Servers unter Unix

Das ServiceCenter-Serververfahren wird von einem Skript in der Unix-Umgebung gestartet. Das Skript wird mit ServiceCenter geliefert. Sie können auch die Client-Anmeldung aktivieren.

So starten Sie das Skript:

1 Gehen Sie jetzt in das Verzeichnis, in dem sich das Skript *scstart* befindet, zum Beispiel:

/Run

2 Geben Sie den Befehl scstart ein und drücken Sie die Eingabetaste.

So starten Sie einen Listener von einer Eingabeaufforderung:

- 1 Gehen Sie ins Verzeichnis Run.
- **2** Geben Sie folgenden Befehl ein:

scenter -express:<Express-Anschluss> &

3 Drücken Sie die Eingabetaste.

Beenden des ServiceCenter-Servers unter Unix

So fahren Sie den ServiceCenter-Server unter Unix herunter:

► Geben Sie folgenden Befehl ein:

scstop u

- Hinweis: Der Parameter u bedeutet, dass alle ServiceCenter-Verfahren angehalten werden sollen. Das Herunterfahren dauert etwa fünf Minuten.
- Geben Sie folgenden Befehl ein, um ServiceCenter sofort zu beenden: scstop u -i
- Geben Sie folgenden Befehl ein, um andere Prozesse zu schließen, die nicht richtig heruntergefahren wurden:

scstop u -f

Starten des ServiceCenter-Server in OS/390

So starten Sie ServiceCenter

1 Bearbeiten Sie den SC-Eintrag im partitionierten Datensatz HILEV.VERSION.SAMPLIB, der bei der Installation erstellt wurde.

Dieser Eintrag enthält den Befehl JCL, mit dem ServiceCenter als Batch-Auftrag gestartet wird. Außerdem werden Sie dort auf erforderliche Änderungen hingewiesen.

- 2 Nur für gestartete Aufgaben:
 - a Kopieren Sie den SC-Eintrag in die gestartete Aufgabe PROCLIB.
 - b Löschen Sie die JOBCARD sowie die Aussagen PEND und EXEC SC (die letzten beiden Aussagen in diesem Eintrag). Übernehmen Sie nach Möglichkeit die Voreinstellungen für die Parameter REGION und TIME.
 - **Hinweis:** Weitere Informationen zu diesen DD-Aussagen finden Sie im Anhang A (Appendix A) im *Client/Server Installation Guide for OS/390.*

3 Übertragen Sie den Batch-Auftrag (bzw. lassen Sie die gestartete Aufgabe ausführen). Binnen einer Minute gibt ServiceCenter in der Konsole folgende Meldung aus:

SCOO1 SERVICECENTER LOGONS ENABLED -- APPLID Wenn diese Konsolenmeldung nicht erscheint, verfahren Sie, wie im Anhang B von *Client/Server Installation Guide for OS/390* beschrieben.

Hinweis: Wenn Sie Fehler beim Starten nicht selbst beheben können, wenden Sie sich an den Peregrine-Kundendienst. Sie sollten die Situation möglichst detailliert unter Angabe der angezeigten Fehlermeldungen und der bereits zur Behebung der Fehler unternommenen Maßnahmen beschreiben können.

Beenden des ServiceCenter-Servers unter OS/390

Den ServiceCenter-Server können Sie in OS/390 intern oder extern herunterfahren.

Internes Herunterfahren von OS/390

Nur für OS/390 – internes Herunterfahren ist die empfohlene Methode zum Herunterfahren von ServiceCenter (im Gegensatz zur externen Methode).

So fahren Sie ServiceCenter intern herunter:

- Geben Sie in der ServiceCenter-Befehlszeile shutdown ein.
 oder -
- Im Systemverwalter-Startmenü wählen Sie Dienstprogramme, klicken Sie auf Wartung, wählen Sie System und klicken Sie dann auf Systemende,

- oder -

- Wählen Sie im Systemverwaltung II-Menü die Option Systemende (Textbenutzer).
- **Hinweis:** Die Option **Systemende** im Systemverwaltung II-Menü kann nur von einem Benutzer verwendet werden, der sich in ServiceCenter mit Systemverwalter-Privilegien angemeldet hat.

Weitere Informationen zum internen Herunterfahren und verfügbare Optionen finden Sie unter *Herunterfahren eines ServiceCenter-Servers von einem Windows-Client aus* auf Seite 32.

Externes Herunterfahren von OS/390

Obwohl das interne Herunterfahren für ServiceCenter empfohlen wird, stehen auch zwei *externe* Methoden zur Verfügung:

- OS/390-Änderungsbefehl: /f Auftragsname, SHUTDOWN
- OS/390 P (Stopp)-Befehl.
- **Hinweis:** Bei beiden externen Methoden zum Herunterfahren kann das System aktive E/A-Transaktionen abschließen, wobei die Integrität des Dateisystems beibehalten wird.

Warnung: Verwenden Sie nicht den Befehl OS/390 C (Abbrechen) zum Beenden von ServiceCenter. Wenn Sie ServiceCenter mit diesem Befehl beenden, können die aktiven E/A-Funktionen nicht abgeschlossen werden, und das Dateisystem kann beschädigt werden.

Herunterfahren eines ServiceCenter-Servers von einem Windows-Client aus

Das *Herunterfahren* eines Server ist ein anderes Verfahren als das *Beenden* eines Server. Ein Server kann in ServiceCenter heruntergefahren werden, während Clients beim System angemeldet sind, wodurch sie ihre Arbeit abschließen und das System beenden können. Peregrine Systems empfiehlt das Beenden des Server nur dann, nachdem sich alle Clients abgemeldet haben. Das Herunterfahren eines ServiceCenter-Server hängt von der Plattform ab, auf dem er ausgeführt wird.

Sie können Ihren ServiceCenter-Server von einem ServiceCenter-Client-Fenster herunterfahren, wenn Sie als Verwalter angemeldet sind. Sie haben drei Optionen zum Herunterfahren:

- Sofort
- Verzögert
- Geplant

Benutzer werden benachrichtigt, wenn der Server beendet wird. Sie können den Systemstatus auch prüfen. Diese Optionen sind über das ServiceCenter-Wartungsmenü verfügbar.

Hinweis: Wenn Sie den ServiceCenter-Server auf Windows NT/2000/XP ausführen, müssen Sie den ServiceCenter-Server-Dienst nach dem Herunterfahren beenden.

Sofortiges Herunterfahren

So können Sie einen ServiceCenter-Server sofort herunterfahren:

- 1 Klicken Sie im Startmenü des Systemverwalters auf Dienstprogramme.
- 2 Klicken Sie auf Wartung.



Das ServiceCenter-Wartungsmenü wird angezeigt.

| ServiceCenter - [FALCON] | | | | |
|--|----------|----------------------------------|----------|---------------------|
| S Datei Bearbeiten Ansicht Format Optionen Listen-Optionen Eer | enster 2 | | | _ <u>8</u> × |
| ※胎鹿 ? 8 Q 匀 🕨 | • | | | |
| K Zurück | | | | |
| ServiceCenter® | | • | | <u>L</u> |
| System Hardware Protokolle | | | | |
| | | | | |
| Herunterfahren planen | | Datei in andere Datei kopieren | | |
| Systemende | | Meldungsabfrage planen | | |
| Boot-Informationen | | Broadcast Mail löschen | | |
| Inaktivitäts-Zeitgeber starten | | Benchmark-Utility | | |
| Löschen/Archivieren | | Ausstehende Revisionen löschen | | |
| | | Alle Revisionsdatensätze löschen | | |
| | | | | _ |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| Bereit | | | Einfügen | menu.gui.maint [UP] |

Abbildung 1-5: ServiceCenter-Wartungsmenü

3 Klicken Sie im Register System auf **Systemende**.

Ein Formular zum Herunterfahren des Systems wird angezeigt, das den Systemstatus auflistet.

4 Klicken Sie auf **SOFORT beenden**, um das System herunterzufahren, ohne zuvor die Benutzer davon zu benachrichtigen.

- 5 Klicken Sie, nachdem die Warnmeldung angezeigt wurde, auf **Bestätigen**, um den ServiceCenter-Dienst herunterzufahren, ohne Ihre Benutzer zuvor davon zu benachrichtigen.
- 6 Klicken Sie auf Status, um das Systemstatus-Fenster anzuzeigen.

Verzögertes Herunterfahren

So verzögern Sie das Herunterfahren von ServiceCenter:

- 1 Klicken Sie im Startmenü des Systemverwalters auf Dienstprogramme.
- 2 Klicken Sie auf Wartung.

Das ServiceCenter-Wartungsmenü (Abbildung 1-5 auf Seite 33) wird angezeigt.

3 Klicken Sie im Register System auf Systemende.



Ein Formular zum Herunterfahren des Systems wird angezeigt, das den Systemstatus auflistet.

| ServiceCenter - [AKTIVE VERFAHREN-L | ISTE: Option auswähle | en] Fenster 2 | | | |
|--|-----------------------------|---------------------------|-------------------|--------------------|----------------|
| k n n ? O Q 🦻 ► | and Brou cherner | - | | | - |
| Beenden abbrechen F1 · SOFORT be | enden F2 · Warnu | ng und Beenden F4 - S | itatus | | |
| ***** SYST | EM SHUTDOWN | **** | | | |
| WARNUNG: Nach Start des Systemende-Pro | ozesses wird Ihr Terminal (| leaktiviert. | | | |
| Benutzername | PID | Geräte-ID | Anmeldezeitpunkt | Leerlaufzeit | |
| FALCON | 2756 | Express-Wi | 07/14/03 06:13:49 | 00:04:21 | - |
| FALCON | 1324 | Express-Wi | 07/14/03 06:10:45 | 00.00.00 | |
| sync | 1844 | SYSTEM | 07/14/03 02:42:10 | 00:00:23 | |
| alert | 1920 | SYSTEM | 07/14/03 02:42:09 | 00.00.30 | |
| ocm | 880 | SYSTEM | 07/14/03 02:42:08 | 00:00:30 | |
| contract | 1728 | SYSTEM | 07/14/03 02:42:07 | 00.00.27 | |
| availability | 984 | SYSTEM | 07/14/03 02:42:06 | 00:00:32 | |
| event | 508 | SYSTEM | 07/14/03 02:42:05 | 00:00:41 | |
| linker | 804 | SYSTEM | 07/14/03 02:42:04 | 00.00:39 | |
| lister | 1900 | SYSTEM | 07/14/03 02:42:03 | 00:00:05 | |
| marquee | 160 | SYSTEM | 07/14/03 02:42:02 | 00:00:08 | |
| agent | 1836 | SYSTEM | 07/14/03 02:42:00 | 00:00:15 | |
| sla | 1840 | SYSTEM | 07/14/03 02:41:59 | 00.00:24 | |
| change | 1580 | SYSTEM | 07/14/03 02:41:58 | 00:00:41 | |
| problem | 1652 | SYSTEM | 07/14/03 02:41:57 | 00.00.39 | - |
| | | | | | |
| Es sind noch Benutzer im ServiceCenter ang | emeldet; Bitte Systemend | e bestätigen oder abbrech | ien. | Einfügen system.sl | atus. shutdowr |

Abbildung 1-6: Formular für das Herunterfahren des Systems

4 Klicken Sie auf Warnung und Beenden.

In einem Dialogfeld werden Sie aufgefordert, die Anzahl der Sekunden einzugeben, die vergehen sollen, bevor mit dem Herunterfahren begonnen werden soll.
| 🚫 ServiceCenter - [Geben Sie die Sekunden bis Systemende ein] | - 0 × |
|---|-------------------------------|
| O Datei Bearbeiten Ansicht Format, Optionen Listen-Optionen Eenster 2 | _ 8 × |
| 从 助 魚 ? 6 Q 为 ▶ · · · | |
| E3 - Beenden abbrechen E1 - Warnung und Beenden | • |
| | |
| Anwendung für Systemende | |
| | |
| | |
| Wird diese Option ausgeführt, werden nach der definierten Zeit alle Benutzer | |
| abgemeldet und alle Verfahren gestoppt. Hintergrundverfahren haben 2 Minuten Ze | |
| um sich normal zu beenden, danach wird ServiceCenter beendet. | |
| | |
| Annahl Sakundan, his das Sustamanda ainnalaitat wird | |
| | |
| | |
| WENN SIE DIESE OPTION WÄHLEN, WIRD IHR TERMINAL DEAKTIVIERT. KEINE WEITERE AKT | |
| KANN BIS ZUM SYSTEMENDE DURCHGEFÜHRT WERDEN. | |
| | |
| | |
| | |
| | • |
| Bereit | Einfügen system.shutparm [UP] |

Abbildung 1-7: Zeiteinstellung für das Herunterfahren

5 Geben Sie die Anzahl der Sekunden ein und klicken Sie dann auf Warnung und Beenden.

Ihr System wird gesperrt, bis der Client beendet wurde.

Geplantes Herunterfahren

Sie können das Herunterfahren auch für einen anderen Zeitpunkt planen. Dieses automatische Herunterfahren kann ein einmaliges Ereignis oder ein regelmäßig geplantes Herunterfahren sein. Sie können zum Beispiel planen, dass der ServiceCenter-Server jeden Freitagabend heruntergefahren wird.

So können Sie das Herunterfahren eines ServiceCenter-Server planen:

- 1 Klicken Sie im Startmenü des Systemverwalters auf Dienstprogramme.
- 2 Klicken Sie auf Wartung.

Das ServiceCenter-Wartungsmenü wird angezeigt (Abbildung 1-5 auf Seite 33).

3 Klicken Sie im Register System auf **Herunterfahren planen**.

Herunterfahren planen

Ein Formular zum automatischen Systemende wird angezeigt.

| 🛐 ServiceCenter - [shutdown-Datensätze suchen] | | |
|--|----------|---------------------------|
| 💽 Datei Bearbeiten Ansicht Format Optionen Listen-Optionen Fenster ? | | _ # × |
| × 🗈 🟝 ? 8 Q 🐤 ► 💽 | | |
| < Zurück 🜵 Hinzufügen 📎 Suchen 🔎 Finden 🏮 Füllen | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| Automatisches Systemende einnlanen | | |
| | | |
| Zeitnunkt Systemender | | |
| Autom Sustemende? | | |
| | | |
| Interval wredereinplanen: 1 vi (i age) | | |
| wannung systemende: p v v (minuten) (/arla Méruta aina Makifumi) | | |
| peak minus and making | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| Datei shutdown gelöscht. | Einfügen | shutdown.g(db.search)[UP] |

Abbildung 1-8: Automatisches Systemende-Formular

4 Füllen Sie die folgenden Felder aus, um das Systemende zu konfigurieren:

| Feld | Beschreibung |
|------------------------------|---|
| Zeitpunkt Systemende | Datum, an dem das Systemende vorgenommen werden soll. Das Format lautet: mm/tt/jj HH:MM. Sie können die Schaltfläche Füllen verwenden, um das aktuelle Datum und den aktuellen Zeitpunkt in das Feld einzufüllen, das Sie dann in das Datum und den Zeitpunkt des geplanten Systemendes ändern können. |
| | Wenn bereits ein Systemende-Eintrag existiert, klicken Sie auf Suchen . |
| Autom. Systemende? | Aktiviert das automatische Systemende an dem festgelegten Datum, zum festgelegten Zeitpunkt und ggf. zum festgelegten Intervall. |
| Intervall wiedereinplanen | Anzahl der Tage zwischen automatischen geplanten Systembeendigungen. Sie können ein Intervall mit dem nach unten zeigenden Pfeil auswählen. |
| Warnung Systemende | Anzahl der Minuten vor dem Systemende, während denen ServiceCenter die Benutzer vor einem anstehenden Systemende warnen soll. Sie können ein Intervall mit dem Abwärtspfeil auswählen. |

- 5 Klicken Sie auf die Schaltfläche Hinzufügen oder drücken Sie F2. In der Statusleiste erscheint die Meldung: shutdown-Datensatz hinzugefügt.
- 6 Wählen Sie im Menü Optionen den Eintrag update schd. Damit wird das automatische Systemende zur ServiceCenter-Plandatei hinzugefügt.

9

7 Klicken Sie auf Zurück, um zum Wartungsmenü zurückzukehren.

Bestimmen der Server-Steuerungsparameter

Es gibt eine Vielzahl von Parametern, die Clients normalerweise selbst bestimmen. ServiceCenter umfasst ein zentrales Steuerungsdienstprogramm, mit dem Sie Server-Steuerungselemente, wie Druckoptionen in den Menüs Drucken, SC-Zeitgeber, Hilfe und Ansicht bestimmen können. Sie können zum Beispiel die Symbolleisten-Option als aktiv (1) bzw. inaktiv (0) einstellen oder festlegen, dass die Symbolleiste auf den Client-Bildschirmen ein- oder ausgeblendet wird. Sie können diese Optionen in der Initialisierungsdatei des Servers (sc.ini-Datei) auf die Anforderungen Ihres Client einstellen. In der folgenden Tabelle werden die Steuerungsparameter aufgeführt, die Sie verwenden können, um diese Änderungen vorzunehmen. Wenn die Einstellung 0 (Null) verwendet wird, wird die Option nicht ausgewählt, deaktiviert und abgeblendet (sie ist für den Client nicht als Menü-Option verfügbar). Wenn die Einstellung 1 verwendet wird, ist die Option aktiv, sie wird ausgewählt und vom Client verwendet. Die Einstellung dieser Parameter in der Datei sc.ini des Servers deaktiviert die individuelle Benutzersteuerung dieser Parameter.

| Server- Steuerungsparameter | Beschreibungen |
|--------------------------------|--|
| viewtoolbar:0/1 | 0 = Symbolleistenoption ist inaktiv 1 = Symbolleistenoption ist aktiv |
| viewstatusbar:0/1 | 0 = Statusleistenoption ist inaktiv 1 = Statusleistenoption ist aktiv |
| viewkeynumbers:0/1 | 0 = Schlüsselnummernoption ist inaktiv 1 = Schlüsselnummernoption ist aktiv |
| viewtraycaptions:0/1 | 0 = Schaltflächentiteloption ist inaktiv 1 = Schaltflächentiteloption ist aktiv |

Die folgende Tabelle enthält Details zu den Server-Steuerungsparametern.

| Server- Steuerungsparameter | Beschreibungen |
|--------------------------------|--|
| viewtalltray:0/1 | 0 = Zweireihige Schaltflächenoption ist inaktiv 1 = Zweireihige Schaltflächenoption ist aktiv |
| viewdocktrayontop:0/1 | 0 = Option Schaltflächen oben anordnen ist inaktiv 1 = Option Schaltflächen oben anordnen ist aktiv |
| viewactivenotes:0/1 | 0 = Option Aktive Benachrichtigungen ist inaktiv 1 = Option Aktive Benachrichtigungen ist aktiv |
| viewpromptforsave:0/1 | 0 = Option Eingabeaufforderung zum Speichern ist inaktiv 1 = Option Eingabeaufforderung zum Speichern ist aktiv |
| viewrecordlist:0/1 | 0 = Datensatzlisten-Option ist inaktiv 1= Datensatzlisten-Option ist aktiv |
| viewattachments:0/1 | 0 = Anhangoption ist inaktiv 1 = Anhangoption ist aktiv |
| clientprinting:0/nnn | 0 = Am Server angemeldete Clients verwenden Server- Drucken. Druckoptionen können nicht geändert werden nnn = Am Server angemeldete Clients können pro Bericht nur eine eingeschränkte Anzahl von Seiten drucken. Um zum Beispiel jeden Bericht auf höchstens 30 Seiten zu beschränken, muss der Parameter auf 30 eingestellt werden. Druckoptionen können nicht geändert werden. |
| nohelponfield:0/1 | 0 = Option Hilfe für Feld ist aktiv 1 = Option Hilfe für Feld ist inaktiv |
| sctimeramount:n | n = Zeitgeber ist so eingestellt, dass am Server angemeldete Clients den Zeitgeber für eine bestimmte Anzahl von Sekunden verwenden. Um zum Beispiel zu bestimmen, dass der Server jeden Client alle 20 Sekunden prüfen soll, muss der Parameter in der <i>sc.ini</i> -Datei auf 20 eingestellt werden: sctimeramount:20 |

Änderungen an diesen Client-Parametern werden in der Server-Initialisierungsdatei (sc.ini) bestimmt. Daher überschreiben in der Datei sc.ini des Server bestimmte Optionen die Parameter und Optionen, die in den ini-Dateien auf der Client-Seite bestimmt wurden.

Ändern der Server-Steuerungsparameter in der Initialisierungsdatei (sc.ini)

Die Datei *sc.ini* auf dem ServiceCenter-Server muss so geändert werden, dass die zu ändernden Server-Steuerungsparameter darin enthalten sind.

So ändern Sie die Ansichtsoption der Symbolleiste, damit sie nicht auf Ihren Client-Bildschirmen angezeigt wird:

- 1 Wechseln Sie in das Programmdatei-Verzeichnis in ServiceCenter.
- 2 Bearbeiten Sie die Datei sc.ini mit einem beliebigen Texteditor.

In Windows NT/2000 gehen Sie zum Beispiel zu **Start** > **Programme** > **ServiceCenter** > **Init file** um die Datei *sc.ini* mit Editor zu öffnen. Die Datei sc.ini wird in **Editor** geöffnet (Abbildung 1-9).

3 Fügen Sie eine neue Zeile zum Parameter-Feld hinzu.

Beispiel: Fügen Sie im Parameterfeld die folgende Zeile ein:

viewtoolbar:0

- 4 Wählen Sie im Dateimenü die Option Speichern.
- 5 Beenden Sie Editor.
- **6** Beenden Sie ServiceCenter und starten Sie das Programm neu, damit die Systemänderungen gespeichert werden.



Abbildung 1-9: sc.ini-Datei

Hinweis: Ihre Änderungen werden erst wirksam, wenn Sie sich das nächste Mal bei ServiceCenter anmelden.

Wenn Sie weitere Änderungen durchführen möchten, wiederholen Sie diese Schritte.

Das Systemverwalter-Client-Fenster

Alle Fenster des ServiceCenter-Clients weisen einen ähnlichen Look and Feel auf. Die Anwendung bietet eine gewisse Konsistenz; dem Benutzer fällt es leichter, sich mit dem System vertraut zu machen. Je nach Konfiguration Ihres ServiceCenter-Systems können unterschiedliche Startbildschirme angezeigt werden. Als Systemverwalter können Sie mit dem ServiceCenter Forms Designer spezifische Menüs für die verschiedenen Benutzertypen erstellen. Weitere Informationen finden Sie im Kapitel *Forms Designer* des ServiceCenter-Handbuchs *System Tailoring, Volume 1* (Systemanpassung, Band 1).



Abbildung 1-10: Startmenü der Systemverwalters

Befehlszeile

Der Zugriff auf die Befehlszeile ist über alle ServiceCenter-Bildschirme möglich. Sie können Befehle für folgende Aktionen eingeben:

- Zugreifen auf Dateien
- Ausführen von Anwendungen, Abfragen, Skripten und Befehlsabkürzungen
- Suchen nach Befehlsabkürzungen
- Ändern des aktuell aktiven Menüs im Menü-Manager

Die zuvor eingegebenen Befehle werden in der Befehlszeile erfasst. Sie können die Befehlszeile ein- oder ausblenden, indem Sie im Menü Ansicht die Option **Befehlszeile** auswählen bzw. die Auswahl aufheben.

So greifen Sie z. B. auf die Datei Contacts im Database Manager zu:

- 1 Zeigen Sie im Startmenü des Systemverwalters die Befehlzeile an, indem Sie im Menü Ansicht die Option Befehlszeile auswählen.
- 2 Geben Sie in der Befehlszeile *fcontacts ein.
- 3 Klicken Sie auf den Pfeil Startbefehl oder drücken Sie die Eingabetaste.

Die Datei Contacts wird angezeigt.

Sie können festlegen, dass die Befehlszeile unmittelbar nach dem Programmstart zur Verfügung steht, indem Sie im Register Start des Bearbeiterdatensatzes die Option Aktive Befehlszeile beim Starten auswählen. Details finden Sie unter *Register "Start" (einschließlich der Systemberechtigung des Bearbeiters)* auf Seite 161.

Durch Drücken von Umschalt-Strg+L setzen Sie den Cursor in die Befehlzeile.

Eine Liste der möglichen Befehlszeileneingaben sowie die zugehörigen Funktionen finden Sie unter *Eingaben in der Befehlszeile* auf Seite 331.

Systemschaltflächen

| Feld | Beschreibung |
|-----------------------|---|
| Remote Management | Zugriff auf Peregrines InfraTools Remote Management-Produkt. |
| Beenden | Meldet Sie aus der aktuellen ServiceCenter-Client-Sitzung ab. |
| ServiceCenter Mail | Zugriff auf die interne Mail-Funktion von ServiceCenter. |
| Systemstatus | Öffnet die Systemstatusliste mit Statusinformationen zu Benutzern und Prozessen. |

Register "Dienste"

Über das Register **Dienste** (Abbildung 1-10 auf Seite 40) greifen Sie auf die ServiceCenter-Hauptanwendungen zu. Die angezeigten Schaltflächen sind nur für die jeweils installierten Module verfügbar.

Register "Unterstützende Dateien"

Das Register **Unterstützende Dateien** bietet Zugriff auf wichtige Support-Dateien, die in ServiceCenter verwendet werden. Details zu diesen Dateien finden Sie in Kapitel 3, *Support-Dateien*.



Abbildung 1-11: Register "Unterstützende Dateien" – ServiceCenter-Support-Dateien

Register "Dienstprogramme"

Mit dem Register Dienstprogramme können Sie auf die Verwaltungsdienstprogramme von ServiceCenter zugreifen. Sie können über dieses Register auch auf andere wichtige ServiceCenter-Eigenschaften wie Bearbeiterdatensätze, die Verknüpfungsdatei und Format Control zugreifen. Anweisungen für Verwalter zum Starten, Konfigurieren und Verwalten von ServiceCenter finden Sie in diesem Handbuch.



Abbildung 1-12: Register "Dienstprogramme" – Dienstprogramme zur Verwaltung von ServiceCenter

Außerdem finden Sie in diesem Handbuch Informationen zum Einsatz der Datenbank-Tools, der Support-Dateien sowie einiger komplexerer Verwaltungsdienstprogramme. Die folgenden Informationen können ebenfalls vom Systemverwalter bearbeitet werden. Diese Informationen rufen Sie auf, indem Sie auf die Schaltfläche Verwaltung klicken und zum Register Informationen/Sicherheit/Insight wechseln.

Informationen

Folgende Informationen können von einem Systemadministrator in den Verwaltungsdienstprogrammen bearbeitet und Benutzern zur Verfügung gestellt werden:

- Schwarzes Brett
- Bericht ausführen
- Druck-Warteschlange
- Verteilung

Schwarzes Brett

Hier bearbeitet der Systemadministrator das schwarze Brett, das der Benutzer anzeigen kann.

So greifen Sie als Helpdesk-Techniker auf das schwarze Brett zu:

1 Melden Sie sich als BOB.HELPDESK an.



2 Klicken Sie oben im Menü auf die Schaltfläche Schwarzes Brett anzeigen, um die aktiven, kritischen Incidents anzuzeigen (Abbildung 1-13).

| | | Schwa | arzes Brett | 07/14/2003 |
|---|-----------|-------------------|------------------|------------|
| Velocime to ServiceCenter enviceCenter is a help desk and service automation tool that anticipates, resolves and avoids problems. ServiceCenter raises the bar for help desks by taking automation of the support roccess further than other tools. | | | | |
| Aktive "KRITISCHE" Incidents | | | | |
| Nummer | Kategorie | Öffnungszeitpunkt | Kurzbeschreibung | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

Abbildung 1-13: Anzeigen des schwarzen Bretts

Bericht ausführen

Über Bericht ausführen führen Sie einen ServiceCenter-Systembericht aus, der zuvor im Berichts-Editor erstellt wurde. Weitere Informationen zum Erstellen, Verwenden und Ausführen von Berichten des Berichts-Editors finden Sie im Kapitel *Berichts-Editor* im *Handbuch für Systemverwalter*, *Band 2*.

Druck-Warteschlange

Vor der Einführung des Client-Drucks erfolgten sämtliche Druckvorgänge über einen mit dem Server verbundenen Drucker. (Auch gegenwärtig kann noch über den Server gedruckt werden.) Im Allgemeinen handelte es sich hierbei um einen Unix- oder OS/390-Server. Die zu druckenden Seiten wurden in der Druck-Warteschlangendatei gespeichert, bis das Hintergrundmodul des Druck-Spoolers ausgeführt wurde und die Seiten tatsächlich druckte. Über die Schaltfläche **Druck-Warteschlange** können Sie prüfen, ob die Druck-Warteschlange Druckaufträge enthält oder ein Auftrag nicht verarbeitet wird. Wenn Sie bei angezeigter Seite **Spoolheader** die **Eingabetaste** drücken, werden nicht gedruckte Seiten angezeigt.

Verteilung

Über die Schaltfläche Verteilung können Sie auf die Datei distgroup zugreifen, in der Sie Benutzer als Empfänger definieren sowie die Art der Nachrichtenzustellung bzw. das Drucken von Nachrichten festlegen können. Wenn eine Gruppe mit einer Empfängerliste sowie die Zustellungsart festgelegt sind, können Benutzer Berichte aus dem Berichts-Editor sowie Nachrichten mit Anmerkungen per E-Mail, Fax oder Pager an andere ServiceCenter Benutzer senden oder diese für andere Benutzer drucken. Die Verteilungsfunktion ist auch in Change Management und Incident Management integriert.

Anhand der folgenden Felder wird eine Verteilergruppe in der Datei distgroup erstellt.

| Feld | Beschreibung |
|---------------------|--|
| Gruppenname | Hierbei handelt es sich um eine Verteilergruppe, für die ein Berichts-Editor-Bericht gedruckt oder an die eine E-Mail-Nachricht gesendet wird. |
| Тур | Methode der Nachrichtenzustellung. |
| | Änderung (Change Management) |
| | E-Mail |
| | ■ FAX |
| | Pager |
| | Problem (Incident Management) |
| Bearbeiter/Kontakte | Dieses Feld enthält eine Liste von Benutzern, an die Berichte oder Nachrichten zu übermitteln sind. Bei den Namen in der Liste muss es sich um ServiceCenter-Bearbeiter oder -Kontakte handeln. |

Register "Werkzeuge"

Über das Register Werkzeuge greifen Sie auf die Datenbank zu, bearbeiten Sie ServiceCenter-Formulare und öffnen Sie Anwendungen im RAD-Editor. Diese Anwendungen benötigen Sie zur individuellen Anpassung des ServiceCenter-Systems.



Abbildung 1-14: Register "Werkzeuge" – Anwendungen zum Anpassen von ServiceCenter

Schaltfläche "Abmelden"

\varTheta Abmelden

Die Schaltfläche Abmelden meldet die aktuelle ServiceCenter-Clientsitzung ab. Diese Schaltfläche hat die gleiche Funktion wie die Schaltfläche Beenden.

Starten von Network Discovery-Anwendungen über ServiceCenter

Sie können bestimmte Network Discovery-Funktionen (ehemals IND-Funktionen, InfraTools Network Discovery) auch von Incident Management, Inventory/Configuration Management und Change Management aus öffnen.

Die Network Discovery-Funktion wird über das Menü **Optionen** eines Datensatzes in diesen Anwendungen gestartet. Bei Auswahl der Option wird der Web-Browser gestartet und eine HTTP-Anforderung an das Network Discovery-Netzwerkgerät gesendet. Dann beginnt das Network Discovery-Anmeldeverfahren. Abbildung 1-15 bietet eine übersichtliche Darstellung der Integration von ServiceCenter und Netzwerk Discovery.

Weitere Informationen zur Verwendung von Network Discovery finden Sie im *Network Discovery-Benutzerhandbuch*.



Abbildung 1-15: Starten von Network Discovery über ServiceCenter

Einrichten von ServiceCenter zum Starten von Network Discovery-Funktionen

So konfigurieren Sie den Firmendatensatz zum Starten von Network Discovery-Funktionen:

Wichtig: Sie müssen den ServiceCenter-Server herunterfahren und erneut starten, um diese Funktion zu aktivieren.

- 1 Melden Sie sich als Verwalter an.
- 2 Klicken Sie im Startbildschirm auf das Register Dienstprogramme.
- **3** Klicken Sie auf Verwaltung.
- 4 Klicken Sie im Register Informationen/Sicherheit/Insight auf Systemweiter Firmendatensatz.
- **5** Geben Sie den Pfad zum Network Discovery-Gerät im Feld für das Network Discovery-System ein.
 - Hinweis: *http://* und der Schrägstrich müssen nicht angegeben werden. Sie müssen lediglich den Rechner und ggf. Pfaderweiterungen angeben.
- 6 Klicken Sie auf Speichern.
- 7 Klicken Sie auf OK, um den Firmendatensatz zu beenden.
- 8 Melden Sie sich bei ServiceCenter ab.
- 9 Beenden Sie den ServiceCenter-Server und starten Sie ihn erneut.

ServiceCenter-Systemstatus

Wenn Sie auf das Systemstatusfenster zugreifen, wird das Formular system.status.list angezeigt, das eine aktuelle Liste der gestarteten Hintergrundverfahren sowie alle angemeldeten Benutzer enthält. Einige der Aufgaben, die Sie mit dem Systemstatusfenster ausführen können, sind unter anderem:

- Den Status eines Benutzers oder einer Aufgabe im Hintergrund pr
 üfen
- Die Sitzung oder Aufgabe eines Benutzers unterbrechen
- Broadcast-Meldungen aussenden

Als Systemverwalter können Sie über das Systemstatusfenster den Status Ihres ServiceCenter-Systems überprüfen und z. B. feststellen, wer sich zum betreffenden Zeitpunkt angemeldet hat oder welche Verfahren gerade ausgeführt werden (Abbildung 1-17 auf Seite 50).

Weitere Informationen zu Hintergrundverfahren finden Sie unter *Hintergrundverfahren* auf Seite 51.

Zwei Möglichkeiten zum Zugriff auf das Systemstatusfenster:

- die Befehlszeile
- die System-Schaltfläche



Abbildung 1-16: System-Schaltfläche im Startmenü

Abrufen des Systemstatus über die Befehlszeile

So rufen Sie den Systemstatus über die Befehlszeile ab:

- 1 Zeigen Sie im Startmenü des Systemverwalters die Befehlzeile an, indem Sie im Menü Ansicht die Option Befehlszeile auswählen.
- 2 Geben Sie in der Befehlszeile den Befehl status ein.
- **3** Klicken Sie auf den Pfeil **Startbefehl** oder drücken Sie die **Eingabetaste**. Das Systemstatusfenster wird angezeigt (Abbildung 1-17 auf Seite 50).

Anzeigen des Systemstatusfensters über eine Systemschaltfläche

Zur Anzeige des Systemstatusfensters (Abbildung 1-17) klicken Sie auf **Systemstatus** im Systemverwalter-Startmenü (Abbildung 1-16 auf Seite 49).

Über dieses Formular können Sie z. B. den Status eines Benutzers oder einer Hintergrund-Aufgabe überprüfen, Benutzersitzungen oder Aufgaben beenden, Sperren überprüfen oder Meldungen senden, etc. Nachfolgend werden Verbindungen dargestellt, die über OS/390, NT/2000/XP Server oder UNIX erstellt werden.

| 💽 ServiceCenter - [** Option auswählen **] | | | | | |
|---|---------------------------|------------------|--------------------------------|-----------------|------------------------------------|
| 💽 Datei Bearbeiten Ansicht Format Optionen | Listen-Optionen Eenster ? | | | | |
| ※ 🎨 🚖 🥇 🟮 🔍 🐤 🕨 status | • | | | | |
| K Zurück | | | | | • |
| | BENUTZER GESAMT: 2 - | Statistik mit Ar | nzeigeaktualisierung anpassen. | | |
| | | | | | |
| 1 | Befehl Benutzername | PID | Geräte-ID | Anmeldezeitpun | Leerlaufzeit |
| Anzeige neu generieren | CLIENT-1267 | 0 1284 | SYSTEM | 07/15/03 01:35: | 00:00:03 |
| Plan indsprogramm starten | CLIENT-1269 | 0 456 | SYSTEM | 07/15/03 01:35: | 00:00:05 |
| r tantangeprogrammetartan | spool | 1916 | SYSTEM | 07/15/03 01:35: | 00:02:14 |
| Senden | report | 972 | SYSTEM | 07/15/03 01:35: | 00:00:05 |
| Coordon pagainan | problem | 1964 | SYSTEM | 07/15/03 01:35: | 00:00:09 |
| sperren anzeigen | change | 816 | SYSTEM | 07/15/03 01:35: | 00:00:14 |
| Anzeige-Optionen | sla | 1492 | SYSTEM | 07/15/03 01:35: | 00:00:59 |
| | agent | 2020 | SYSTEM | 07/15/03 01:35: | 00:00:27 |
| Systemüberwachung | marquee | 1528 | SYSTEM | 07/15/03 01:35: | 00:00:08 |
| Befehlsliste | lister | 1212 | SYSTEM | 07/15/03 01:35: | 00:00:45 |
| | linker | 512 | SYSTEM | 07/15/03 01:35: | 00:00:06 |
| Übersicht | event | 1588 | SYSTEM | 07/15/03 01:36: | 00:00:08 |
| | availability | 1608 | SYSTEM | 07/15/03 01:36: | 00:00:06 |
| Befehle ausführen | contract | 1580 | SYSTEM | 07/15/03 01:36: | 00:00:03 |
| | ocm | 1644 | SYSTEM | 07/15/03 01:36: | 00:00:05 |
| | alert | 1624 | SYSTEM | 07/15/03 01:36: | 00:00:04 |
| | sync | 1744 | SYSTEM | 07/15/03 01:36: | 00:00:14 |
| | falcon | 3312 | Express-Windows XP Profession | 07/15/03 02:45: | 00:00:00 |
| | | | | | |
| Para Einfinger automatike (191 | | | | | |
| Beleit | | | | | Einrugen system.status.list.g [UP] |

Abbildung 1-17: Systemstatusfenster

Hintergrundverfahren

Hintergrundverfahren werden auch als Hintergrund-Agenten, -Planungsprogramme, -module und -aufgaben bezeichnet. Durch den Starteintrag des Hintergrund-Agenten werden sowohl sein Ruhe-Intervall als auch die gesteuerte Planungsklasse festgelegt.

Angenommen, das Ruhe-Intervall des Linker-Moduls oder -Agenten beträgt 60 Sekunden und die standardmäßige Planungsklasse ist Linker. Der Hintergrund-Agent befindet sich während des im Starteintrag festgelegten Zeitraums im Ruhezustand, wird dann aktiviert und verarbeitet Plandatensätze der richtigen Klasse, deren Ablaufzeitpunkt vor dem aktuellen Datum und der aktuellen Uhrzeit liegt. Durch den Plandatensatz wird festgelegt, welche RAD-Anwendung bei Verarbeitung des Plandatensatzes durch den Hintergrund-Agenten ausgeführt wird. Bei der Linker-Verarbeitung wird die Anwendung **apm.start.linked.close** verwendet; diese sucht nach mit dem Incident-Ticket verbundenen Anfragen, sendet die Lösung für die jeweilige Anfrage und aktualisiert dann den Anfragestatus. Im Plandatensatz sind ferner die von der Anwendung benötigten Parameterwerte festgelegt. Zu den Parametern der Anwendung **apm.start.linked.close** gehört die Incident-Nummer des geschlossenen Tickets.

Unter *Hintergrundverfahren* auf Seite 52 werden die Hintergrundverfahren und ihre Verwendung beschrieben.

Hintergrundverfahren

| Verfahren | Verfahrensbeschreibung | | | |
|-------------------------------------|---|--|--|--|
| startup | Eine Gruppe von Hintergrundverfahren, die beim Laden des Systems automatisch gestartet werden. | | | |
| SLA | Ein Verfahren zur Erstellung von SLA-basierten Alerts. | | | |
| agent | Ein Verfahren zur Erstellung von Diagrammen anhand von gespeicherten Abfragen. | | | |
| | Hinweis: Bei Abfragen ohne Schlüssel erfordert das Verfahren des Agenten erhebliche CPU-Zeit. | | | |
| alert.startup (Problem) | Ein Verfahren zur Verwaltung von Meldungen und Problem-Alerts. | | | |
| availability.startup | Ein Verfahren zur Feststellung der Asset-Verfügbarkeit. | | | |
| (Verfügbarkeit) | Hinweis: Dieses Verfahren wurde vor SLA eingesetzt. In der Regel wird es nicht mehr verwendet. | | | |
| change.startup (Änderung) | Ein Verfahren zur Verwaltung von Änderungsereignissen. | | | |
| contract | Ein Verfahren zur Verwaltung von Vertragsereignissen, z. B. Bearbeitungszeit. | | | |
| event.startup (Ereignis) | Ein Verfahren zur Verwaltung asynchroner eingehender Ereignisse (Eventin-Warteschlange). | | | |
| gie.startup (gie) | Ein Verfahren zur Verwaltung von Prim-Ereignissen. | | | |
| | Hinweis: Dieses Verfahren wurde seit der Einführung von Connect.It! nicht mehr verwendet. | | | |
| inactive.startup (Inaktiv) | Meldet Benutzer automatisch von ServiceCenter ab, nachdem sie für einen gewissen Zeitraum inaktiv waren. | | | |
| linker.startup (Linker-Incident) | Ein Verfahren zur Verwaltung von Anfragen, die mit einem geschlossenen Incident verbunden sind. | | | |
| lister.startup (Lister) | Ein Verfahren zur Erstellung globaler Variablen auf Grundlage der Definitionen in der Datei globallist . | | | |
| | Hinweis: Wenn die Anfragen in der Datei globallist keine Schlüssel aufweisen, erfordert dieses Verfahren erhebliche CPU-Zeit. | | | |
| marquee | Ein Verfahren zur Verwaltung statischer Laufschriftmeldungen. | | | |
| netview | Ein Verfahren, das NAPA VSAM aus Netview liest. | | | |

| Verfahren | Verfahrensbeschreibung |
|-----------------------------------|--|
| ocm.startup (OCM) | Ein Verfahren zur Verwaltung von Anforderungsereignissen. |
| printer.startup (Spool) | Ein Verfahren zur Verwaltung serverseitiger Druckanforderungen. |
| report.startup (Bericht) | Ein Verfahren zum Verwalten von Berichts-Editor-Berichten. Wird auch für den Hintergrundim- und -export verwendet. |
| scauto.startup (SCAUTO-Server) | Eine bidirektionale Schnittstelle zu externen Anwendungen wie Tivoli und MAPI-kompatible E-Mail-Clients. |
| scemail.startup (SCEMAIL) | Ein Schnittstelle ausschließlich für Ausgänge. Wird nicht zusammen mit SC Automate verwendet. |
| vsamin | Ein Verfahren zum Lesen in einen Datensatz. |
| vsamout | Ein Verfahren zum Schreiben aus einem Datensatz. |

Spaltenüberschriften

Die Systemstatustabelle enthält die folgenden Spalten:

| Spaltenüberschriften | Beschreibung |
|----------------------|--|
| Befehl | Feld, in dem der Befehl s oder k eingegeben wird. |
| Benutzername | Zeigt den Benutzer bzw. die Hintergrund-Aufgaben, wie in der ServiceCenter-Datenbank definiert, an. |
| PID | Verfahrens-ID, die zugewiesen wird, wenn ein neuer Thread geöffnet wird. Diese Nummern werden von ServiceCenter einfach zum Identifizieren einzelner Verfahren verwendet. Siehe <i>Funktionsschaltflächen</i> auf Seite 54 für weitere Informationen zu den in diesem Feld angezeigten Nummern. Diese Informationen weisen darauf hin, wer welche Art von Client- oder Hintergrundverfahren ausführt. |
| Geräte-ID | Bezeichnet, wo das Verfahren oder die Sitzung ausgeführt wird und den Sitzungstyp |
| Anmeldezeitpunkt | Datum und Uhrzeit, zu dem das Verfahren oder die Sitzung gestartet wurde. |
| Leerlaufzeit | Zeitspanne seit Ausführung der letzten Funktion in der Sitzung bzw. dem Verfahren |

Funktionsschaltflächen

Das Systemstatusfenster enthält mehrere Schaltflächen. Einige Schaltflächen führen eine Funktion aus, während andere auf Formulare zugreifen, um mehr Funktionalität bzw. Informationen zu erhalten.

In diesem Kapitel werden folgende Themen behandelt.

- Anzeige neu generieren auf Seite 54
- Planungsprogramm starten auf Seite 54
- Senden auf Seite 56
- Sperren anzeigen auf Seite 57
- Anzeige-Optionen auf Seite 57
- Systemüberwachung auf Seite 59
 - Zugriffsschaltflächen in der Systemüberwachung auf Seite 60
- Befehlsliste auf Seite 64
- *Übersicht* auf Seite 65
- Befehle ausführen auf Seite 66

Anzeige neu generieren

Wenn Sie auf die Schaltfläche Anzeige neu generieren (Abbildung 1-17 auf Seite 50) klicken, wird die Tabelle mit aktuellen Systeminformationen aktualisiert.

Planungsprogramm starten

Mit der Schaltfläche Planungsprogramm starten (Abbildung 1-17 auf Seite 50) starten Sie die Ausführung von Hintergrund-Verfahren auf dem ServiceCenter-Server; die zu startenden Verfahren wählen Sie aus einer Liste verfügbarer Verfahren aus (Abbildung 1-18 auf Seite 55).

Hinweis: Das Planungsprogramm kann von einem ServiceCenter-Client (einschließlich Java) oder im Textmodus gestartet werden.

So starten Sie das Planungsprogramm von einem ServiceCenter-Client aus:

1 Klicken Sie auf Planungsprogramm starten.

Eine Liste der verfügbaren Hintergrund-Verfahren wird angezeigt.

|] Datei Bearbeit ✓ Յኤ র্র্জ ס | en Ansicht Format Optionen Listen-Optionen Eenster ? |
|---|--|
| (C) (C) 4 (C) (C) (C) 4 (C) (C) (C) 4 (C) (C) (C) (C) 4 (C) (C) (C) (C) (C) 4 (C) (C) (C) (C) (C) (C) (C) (C) (C) | |
| Name | Beschreibung |
| | |
| agent | query/chart agent |
| alert.startup | IM alert and message processor |
| availability.startup | availability processor |
| change.startup | CM alert/notification processor |
| contract | contract background agent |
| event.startup | Event Services processor |
| gie.startup | Generic Input Event Services processor |
| nactive.startup | dismiss inactive users |
| inker.startup | Problem/Incident Sync Task |
| ister.startup | Global List Builder Routine |
| marquee | marquee agent |
| netview | NetView Agent |
| ocm.startup | OCM processor |
| printer.startup | print scheduler |
| report.startup | report processor |
| scauto.startup | SCAUTO startup |
| scemail.startup | SCEMAIL startup |
| startup | system startup default |
| vsamin | VSAM file reader |
| vsamout | VSAM file writer |
| alert.processor | Standard Alert processor |
| SCEmail | send external email from eventout table |
| Sync | |
| | |

Abbildung 1-18: Planungsprogramm-QBE starten

2 Doppelklicken Sie auf das zu startende Verfahren oder wählen Sie das Verfahren und drücken Sie die **Eingabetaste**.

Sie kehren zu Systemstatusformat zurück. Die eben gestartete Aufgabe erscheint am Ende der Liste. In der Statusleiste erscheint die Meldung: *Systemhintergrundplanungsprogramm: event gestartet am: mm/tt/jjjj 00:00:00*

Senden

Klicken Sie auf die Schaltfläche **Senden** (Abbildung 1-17 auf Seite 50), um Mitteilungen (Abbildung 1-20 auf Seite 57) an alle angemeldeten Benutzer in Ihrem ServiceCenter-System zu senden.

So senden Sie mit der Broadcast-Funktion eine Mitteilung:

1 Klicken Sie auf Senden.

Ein Formular wird angezeigt, in dem Sie eine Mitteilung eingeben und über das Sie Ihre Mitteilung versenden können.

| 🕟 ServiceCenter - [** Mitteilungstext eingeben **] | | _ 🗆 × |
|--|----------|--------------------------------|
| 🖸 Datei Bearbeiten Ansicht Format Optionen Listen-Optionen Eenster ? | | _ 8 × |
| ራኬቈ ? ø Q ኈ ► | | |
| < Ende Millg. senden Ausgang zum Menü | | |
| Nachricht an alle angemeldeten Benutzer senden | | |
| Meldung | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| 1 | | |
| Bereit | Einfügen | system.status.broadcast.g [UP] |

Abbildung 1-19: Broadcast-Meldung

- 2 Geben Sie die Meldung in das Feld Meldung ein.
- 3 Klicken Sie auf Mitlg. senden.

Sie kehren dann zur Systemstatuskonsole zurück. Ihre Meldung wird in der Statusleiste des Formulars angezeigt.

4 Klicken Sie auf **Ausgang zum Menü**, um eine Meldung vor dem Senden zu verwerfen und zum ursprünglichen Einstiegspunkt (Startmenü) zurückzukehren.

Sperren anzeigen

Klicken Sie auf die Schaltfläche **Sperren anzeigen** (Abbildung 1-17 auf Seite 50) zur Anzeige einer Liste mit Objekten, (Abbildung 1-20) die gesperrt wurden.

| ServiceCenter - [Systemsperren] | | | | | | | | | |
|--|------------|--------------------------------|------------|--------------|-----------|------|----------|----------|-----------|
| 💽 Datei Bearbeiten Ansicht Format Optionen | Listen-Opt | ionen <u>E</u> enster <u>?</u> | | | | | | | _ 8 × |
| ՀԽ֎ ? ೮ Չ ๖ ► | | • | | | | | | | |
| Zurück | | | | | | | | | - |
| Status gesperrte Ressourcen | | | | | | | | | |
| 1 | Befehl | Ressourcenname | Gesperrt i | Gesperrt von | Auf Gerät | PID | Exklusiv | Gesperrt | Aufhebbar |
| Befehle ausführen | | agent:change | 07/15/03 (| change | SYSTEM | 816 | false | true | true |
| | | agent:problem | 07/15/03 (| problem | SYSTEM | 1964 | false | true | true |
| | | agentispool | 07/15/03 (| spool | SYSTEM | 1916 | false | true | true |
| | | agent:report | 07/15/03 (| report | SYSTEM | 972 | false | true | true |
| | | agentisla | 07/15/03 (| sla | SYSTEM | 1492 | false | true | true |
| | | agent:agent | 07/15/03 (| agent | SYSTEM | 2020 | false | true | true |
| | | agentimarquee | 07/15/03 (| marquee | SYSTEM | 1528 | false | true | true |
| | | agent:lister | 07/15/03 (| lister | SYSTEM | 1212 | false | true | true |
| | | agentlinker | 07/15/03 (| linker | SYSTEM | 512 | false | true | true |
| | | agent:event | 07/15/03 (| event | SYSTEM | 1588 | false | true | true |
| | | agent:availability | 07/15/03 (| availability | SYSTEM | 1608 | false | true | true |
| | | agent:contract | 07/15/03 (| contract | SYSTEM | 1580 | false | true | true |
| | | agentiocm | 07/15/03 (| ocm | SYSTEM | 1644 | false | true | true |
| | | agent:alert | 07/15/03 (| alert | SYSTEM | 1624 | false | true | true |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | - | | | | 1 |
| Bereit Einfügen system.status.locks.g [UP] | | | | | | | | | |

Abbildung 1-20: Formular "Gesperrte Ressourcen"

Anzeige-Optionen

Klicken Sie auf die Schaltfläche **Anzeige-Optionen** (Abbildung 1-17 auf Seite 50) zur Anzeige eines Setup-Menüs, (Abbildung 1-18 auf Seite 55) in dem Sie die Systemstatus-Anzeige konfigurieren können. Die Optionen wählen Sie über die Statusleiste oder aus dem Feld in der Fenstermitte.

| ServiceCenter - [** Option auswählen **] | Contractor Constant 2 | |
|---|--------------------------------------|---------------------------------------|
| Uptonen uste | Popularia Eenster 2 | 그리스 |
| ×®© ? º Q 9 ▶ | | |
| < Ende Alle Aktiv Inaktiv | Benutzer System | • |
| | ServiceCenter Statusanzeige-Optionen | |
| | Alle Aufgaben | |
| | Aktiv | |
| | Benutzer | |
| | System | |
| • | | |
| Bereit | 1 | Einfügen system.status.options.g [UP] |

Abbildung 1-21: Anzeige-Optionen

Optionsschaltflächen

| Schaltfläche | Aktion |
|---------------|--|
| Alle Aufgaben | Zeigt den Status aller Aufgaben, die derzeit in ServiceCenter ausgeführt werden. |
| Aktiv | Zeigt den Status der aktiven Verfahren an, die derzeit in ServiceCenter ausgeführt werden |
| Inaktiv | Zeigt den Status aller inaktiven Verfahren in ServiceCenter an |
| Benutzer | Zeigt den Status der derzeit nicht aktiven und aktiven Benutzer ServiceCenter an |
| System | Zeigt den Status der Hintergrund-Verfahren in ServiceCenter an |

Systemüberwachung

Klicken Sie auf die Schaltfläche **Systemüberwachung** (Abbildung 1-17 auf Seite 50) zur Anzeige der Statistiken zu den Auswirkungen der Service-Center-Verfahren. Das Formular für die Hauptbenutzerinformationen (Abbildung 1-22) ist nur eines von mehreren, das diese Daten enthält.

| ServiceCenter - [System-Monitor] | | | | | | | | | | -D× |
|--|--------------------|--------------|--------------|------------|-----------------|--------------|-------|-------|-----------------------------------|---------------|
| 💽 Datei Bearbeiten Ansicht Format Option | en Listen-Optioner | <u>E</u> ens | ter <u>?</u> | | | | | | | _ 8 × |
| 🔆 🛍 🙆 ? O Q 🐤 🕨 | | | • | | | | | | | |
| 🔦 Zurück 🛛 — Aktualisieren | | | | | | | | | | |
| Systemüberwachung - Haupt-Benutzerinformationen System-Gesamtleistung: | | | | | | | | | | |
| CPU-Zeit (Sek.); 23.903 | | | | | | 23.903 | | | | |
| | | | | | Größe file3 (By | te): | | | 145457152 | |
| | | | | | Speicher (Byte | et i | | | 49405952 | |
| | | | | | Ubrzeit | | | | 04:08:45 | |
| | | | | | orneon. | | | | 01100110 | |
| 1 | Name | PID | Gerätename | Leerlaufze | Anwendung | Netzwerkadı | Speir | CPU % | Ausgewertete Anweisungen | _ |
| Gesamtsumme | CLIENT-12690 | 456 | SYSTEM | 00:00:02 | | 190.100.100 | 4 | 1 | 70 | |
| CRU1+6 | linker | 512 | SYSTEM | 00:00:28 | scheduler | 190.100.100. | 5 | 1 | 32285 | |
| LPU-Inro | change | 816 | SYSTEM | 00:00:36 | scheduler | 190.100.100. | 5 | 1 | 32330 | |
| F /Δ-Daten | report | 972 | SYSTEM | 00:00:27 | scheduler | 190.100.100. | 6 | 2 | 38946 | |
| Entrodon | lister | 1212 | SYSTEM | 00:00:05 | scheduler | 190.100.100. | 6 | 50 | 1973869 | |
| Gemeinsam genutzter Speicher | CLIENT-12670 | 1284 | SYSTEM | 00:00:00 | | 190.100.100. | 4 | 1 | 125 | |
| | sla | 1492 | SYSTEM | 00:00:18 | scheduler | 190.100.100. | 5 | 6 | 277819 | |
| Erfassung | marquee | 1528 | SYSTEM | 00:00:00 | scheduler | 190.100.100. | 5 | 1 | 48448 | |
| | contract | 1580 | SYSTEM | 00:00:25 | scheduler | 190.100.100. | 5 | 2 | 64247 | |
| Abbildung anzeigen | event | 1588 | SYSTEM | 00:00:28 | scheduler | 190.100.100. | 5 | 1 | 117300 | |
| | availability | 1608 | SYSTEM | 00:00:28 | scheduler | 190.100.100. | 5 | 1 | 32280 | |
| | alert | 1624 | SYSTEM | 00:00:26 | scheduler | 190.100.100. | 5 | 1 | 32285 | |
| | ocm | 1644 | SYSTEM | 00:00:27 | scheduler | 190.100.100. | 5 | 1 | 32285 | |
| | sync | 1744 | SYSTEM | 00:00:39 | | 190.100.100. | 4 | 1 | 10 | |
| | spool | 1916 | SYSTEM | 00:02:36 | scheduler | 190.100.100. | 5 | 2 | 28194 | - |
| | | | | | | | | | | |
| Die ausgewählte Zeile ist Zeile 1 von 19 Datensätzer | 1 | | | | | | | Eir | ifugen system.monitor.1.g(sysmon. | profile) [UP] |

Abbildung 1-22: Systemüberwachung – Haupt-Benutzerinformationen-Formular

| Feld | Beschreibung |
|-----------------------------|---|
| Name | Name des Verfahrens bzw. Benutzername |
| PID | Verfahrens-ID |
| Gerätename | Rechner, auf dem der Benutzer arbeitet bzw. auf dem das Verfahren ausgeführt wird |
| Leerlaufzeit | Zeitspanne seit dem letzten Server-Zugriff durch das Verfahren bzw. den Benutzer |
| Anwendung | ServiceCenter-Anwendung, mit der der Benutzer arbeitet bzw. in der das Verfahren ausgeführt wird |
| Netzwerkadresse | IP-Adresse |
| Speicher% | Arbeitsspeicher in Prozent, den der Benutzer bzw. Verfahren in ServiceCenter beansprucht |
| CPU% | CPU-Rechenleistung in Prozent, die der Benutzer bzw. Verfahren in ServiceCenter beansprucht |
| Ausgewertete Anweisungen | Anzahl der Anweisungen, die für den Verfahren bzw. Benutzer ausgewertet werden |

Spalten im Formular Systemüberwachung

Zugriffsschaltflächen in der Systemüberwachung

Hinweis: Die Schaltfläche zum Öffnen eines Formulars wird im geöffneten Fenster nicht mehr dargestellt und erscheint erst wieder, wenn ein anderes Fenster geöffnet wurde. **Gesamtsummen** – zeigt die Gesamtsumme der Systemverwendung an (Abbildung 1-23). Mit den Schaltflächen links im Fenster können Sie weitere statistische Informationen abrufen.

| 💽 ServiceCenter - [System-Monitor] | | | | | _ 🗆 🗙 |
|---------------------------------------|---|----------|-----------------------|-------------------|---------------|
| 💽 Datei Bearbeiten Ansicht Format Opt | ionen Listen-Optionen Eenster <u>?</u> | | | | <u>- 8 ×</u> |
| × 🗈 🏝 ? 🔍 🐤 🕨 | • | | | | |
| < Zurück 🛁 Aktualisieren | | | | | - |
| Systemprofil - ServiceCenter Gesamts | ummen | | Uhrzeit: | 04:14:07 | |
| | | | | | |
| Hauptinformation | CPU-Zeit (Sek.): | | 24.685 | | |
| riadpunionnation | Speicher (Byte): | | 495001 | 160 | |
| CPU-Info | Ausgewertete Anweisungen: | | 356208 | 31 | |
| E/A-Daten | Lesezugriffe ohne DB-Schlüssel: | | 25 | | |
| | Physische Lesezugriffe: | | 220838 | 3 | |
| Erfassung | Physische Schreibzugriffe: | 23606 | | | |
| Abbildung anzeigen | Datensätze gelesen: | 331 | | | |
| | C-Code Stropy: | | 0 | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| Bereit | | Einfügen | system.monitor.totals | s. all. g(sysmon. | profile) [UP] |

Abbildung 1-23: Systemüberwachung – Gesamtsummen

CPU-Info – zeigt eine Tabelle an, in der die Auswirkungen auf die verschiedenen Verfahren und die Benutzer an den jeweiligen Systemen dargestellt werden.

| 🐧 ServiceCenter - [System-Monitor] | | | | | | | |
|---------------------------------------|-------------------------------|--|------------------------------|-------------|------------------------|--|--------------------------|
| 🚫 Datei Bearbeiten Ansicht Format Opl | ionen Listen-Optio | nen <u>F</u> enster <u>?</u> | | | | | _ 8 |
| × 🗈 🖻 📍 👂 🕨 | | • | | | | | |
| < Zurück 🛛 🛁 Aktualisieren | | | | | | | |
| Systemüberwachung - CPU-Daten | | | | | System-Gesamtleistu | ng: | |
| -, | | | | | CPU-Zeit (Sek.): | | 24.855 |
| | | | | | Größe file3 (Bute) | | 145457152 |
| | | | | | Casiahas (Duta) | | 40610644 |
| | | | | | speicher (byte). | | 43010344 |
| | | | | | Uhrzeit: | | 04:16:05 |
| | Name | Zuletzt aktiv | CPU-Zeit | Priorität | Anwendung | Speicher (B) | Ausgewertete Anweisungen |
| Hauptinformation | CLIENT-12690 | | | | | | |
| | linker | 07/15/03 04:15:18 | 0.25 | 4 | scheduler | 2412544 | 32537 |
| Gesamtsumme | change | 07/15/03 04:15:10 | 0.18 | 9 | scheduler | 2564096 | 32582 |
| E /A Datas | report | 07/15/03 04:15:18 | 0.41 | 4 | scheduler | 2772992 | 39198 |
| E/A-Daten | lister | 07/15/03 04:15:41 | 12.217 | 4 | scheduler | 2953216 | 2047903 |
| Gemeinsam genutzter Speicher | CLIENT-12670 | 07/15/03 04:16:00 | 0.24 | 9 | | 1937408 | 125 |
| | sla | 07/15/03 04:15:28 | 1.501 | 9 | scheduler | 2703360 | 278071 |
| Erfassung | marquee | 07/15/03 04:15:45 | 0.33 | 4 | scheduler | 2564096 | 48952 |
| | contract | 07/15/03 04:15:20 | 0.38 | 9 | scheduler | 2686976 | 65639 |
| Abbildung anzeigen | event | 07/15/03 04:15:17 | 0.35 | 9 | scheduler | 2617344 | 121339 |
| | availability | 07/15/03 04:15:18 | 0.32 | 9 | scheduler | 2412544 | 32532 |
| | | | 0.00 | 0 | a sha shala a | 2412544 | 00507 |
| | alert | 07/15/03 04:15:20 | 0.26 | 3 | scheduler | 2412344 | 32337 |
| | alert ocm | 07/15/03 04:15:20 07/15/03 04:15:19 | 0.26 | 9 | scheduler | 2412544 | 32537 |
| | alert ocm sync | 07/15/03 04:15:20 07/15/03 04:15:19 07/15/03 04:15:06 | 0.26 0.21 0.12 | 9 | scheduler | 2412544 2412544 1867776 | 32537 10 |
| | alert ocm sync spool | 07/15/03 04:15:20 07/15/03 04:15:19 07/15/03 04:15:06 07/15/03 04:11:09 | 0.26 0.21 0.12 0.41 | 9 9 9 | scheduler scheduler | 2412544 2412544 1867776 2568192 | 32537 |

Abbildung 1-24: Systemüberwachung - CPU-Info

E/A Daten —zeigt die Statistik bezüglich der Anzahl von Verfahren an, die von jedem ServiceCenter-Benutzer oder Vorgang vorgenommen wurden.

| ServiceCenter - [System-Monitor] | | | | | | | <u>- 0 ×</u> |
|--|--------------------|--------------------------|----------------|------------------------|----------------------|----------------------|-----------------------|
| 💽 Datei Bearbeiten Ansicht Format Option | en Listen-Optione | n Eenster ? | | | | | _ 8 × |
| × 🗈 🏦 ? O Q 🥱 🕨 | | • | | | | | |
| < Zurück 🛛 🛁 Aktualisieren | | | | | | | - |
| Systemüberwachung - E/A-Daten | | | Sy | stem-Gesamtleistung: | | | |
| CPU-Zeit (Sek.): 25.485 | | | | | | | |
| | Größe file3 (Bute) | | | | | | |
| | | | Sn | eicher (Bute): | | 49573888 | |
| | | | Ub. | rzeit: | | 04-22-24 | |
| | | | 011 | 12010 | | 04.22.24 | |
| | Name | Ausgewertete Anweisungen | Kop. Zeichenf. | Physische Lesezugriffe | Physische Schreibzuc | Abfragen ohne DB | Bildschirm-E/A |
| Hauptinformation | CLIENT-12690 | | | | | | 0 |
| | linker | 32789 | 0 | 1199 | 14 | 0 | 0 |
| Liesamtsumme | change | 32834 | 0 | 1285 | 14 | 0 | 0 |
| CPUJpfo | report | 39450 | 0 | 2593 | 214 | 1 | 0 |
| Ci O Mio | lister | 2111650 | 0 | 102953 | 7791 | 3 | 0 |
| Gemeinsam genutzter Speicher | CLIENT-12670 | 125 | 0 | 214 | 0 | 0 | 0 |
| | sla | 278287 | 0 | 30473 | 638 | 0 | 0 |
| Erfassung | marquee | 49916 | 0 | 3392 | 410 | 0 | 0 |
| | contract | 66553 | 0 | 4626 | 1162 | 0 | 0 |
| Abbildung anzeigen | event | 125378 | 0 | 9951 | 3688 | 0 | 0 |
| | availability | 32784 | 0 | 1199 | 14 | 0 | 0 |
| | alert | 32789 | 0 | 1199 | 14 | 0 | 0 |
| | ocm | 32789 | 0 | 1199 | 14 | 0 | 0 |
| | sync | 10 | 0 | 28 | 0 | 0 | 0 |
| | spool | 28302 | 0 | 1374 | 14 | 0 | 0 |
| | problem | 184573 | 0 | 15049 | 5028 | 1 | 0 🔻 |
| Die ausgewählte Zeile ist Zeile 1 von 19 Datensätzer | 1 | | | | Einfüge | n system.monitor.3.g | (sysmon.profile) [UP] |

Abbildung 1-25: Systemüberwachung – SC-Informationen

Gemeinsam genutzter Speicher – zeigt die Speicherzuteilungswerte für Ihr ServiceCenter-System an.

| 💽 ServiceCenter - [System-Monitor] | | | | | |
|--|---------------------------|-------------|------------------------------------|---------------------------|----------------------|
| 💽 Datei Bearbeiten Ansicht Format Optioner | Listen-Optionen Eenster ? | | | | _ 8 × |
| × ħ @ ? 6 Q 🥱 ► | • | | | | |
| Zurück | | | | | • |
| Statistiken von gemeinsam genutztem Spe | icherbereich | | Aktuelle Größe: | 4800000 | |
| | | | Seamentzuordnung | 4919168 | |
| | | | Zuordnung großer Blöcke: | 2779392 | |
| | | | Freier Sneicher | 40301440 | |
| | | | December 3 feiture: | 40301440 | |
| | | | Prozentanteli neler speicherplatz. | 00 | |
| Gesantsumme | Тур | Zuordnungen | Frei | Reserviert | <u> </u> |
| acsamounine | Not named | 29 | 5 | 3728 | |
| CPU-Info | User blocks | 22 | 3 | 9728 | |
| E /A Datas | Messages | 0 | 0 | 0 | |
| E/A-Daten | Resource locks | 62832 | 62803 | 1856 | |
| Erfassung | Database Services | 354 | 108 | 58736 | |
| | Cache overhead | 20 | 0 | 11360 | |
| Abbildung anzeigen | Application cache | 2799 | 358 | 3804560 | |
| | DBDICT cache | 3352 | 1670 | 2513696 | |
| | **** not used **** | 0 | 0 | 0 | |
| | SQL descriptor cache | 0 | 0 | 0 | |
| | Join/ERD/Type cache | 326 | 0 | 42816 | |
| | **** not used **** | 0 | 0 | 0 | |
| | Remote DBDICT cache | 0 | 0 | 0 | |
| | Remote Record cache | 0 | 0 | 0 | • |
| Bereit | | | | Einfügen system.shared.g(| sysmon.profile) [UP] |

Abbildung 1-26: Systemüberwachung – Daten zum gemeinsam genutzten Speicherbereich

Erfassung – über diese Schaltfläche konfigurieren Sie regelmäßige Momentaufnahmen (Abbildung 1-27) der Systemüberwachungsinformationen. Definieren Sie den Beginn der Informationserfassung im Feld **Startzeit** und die gewünschte Häufigkeit im Feld **Wiederholungsintervall**. Klicken Sie auf **Planung**, um die Erfassung festzulegen.

| 💽 ServiceCenter - [Planungsinformationen eingeben] | × | | | | | | |
|---|-----|--|--|--|--|--|--|
| 💽 Datei Bearbeiten Ansicht Format Optionen Listen-Optionen Eenster 2 | × | | | | | | |
| ծնձն: ? ն ⊂, 🥱 ► | | | | | | | |
| 🔦 Zurück 🕜 Planung | | | | | | | |
| ÜBERWACHUNG EINPLANEN | | | | | | | |
| Diese Funktion nimmt die Informationen des Systemmonitors in regelmäßigen Zeihrtervallen auf und speichert sie zur späteren Ansicht und Trendanalyse in der Systemüberwachungsdatei. Diese Dietensätze können mit einer Datenbank mit den Formaten angeschen werden, die mit der Systemüberwachungsdatei verbunden and | | | | | | | |
| Statzeit: 07/15/03 04:27:27 Dies ist die Zeit, zu der Sie mit der Aufmahme der Informationen beginnen wollen. | | | | | | | |
| Wiederholungsintervalt 01:00:00 Dies ist die Frequenz, mit der Sie diese Informationen aufnehmen wollen. | | | | | | | |
| Planungsklasse : report Dies ist die Planungsklasse, unter der Sie diese Hintergrundanwendung laufen lassen wollen. | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| Bereit Einfügen symmon.schedule g | UP] | | | | | | |

Abbildung 1-27: Systemüberwachung – Erfassungsplan

Abbildung anzeigen – damit können Sie die Informationen von der geplanten Erfassung abrufen

| 💽 ServiceCenter - [Von System Monitor-Plan erfassen] | | | | | | | | | | | | |
|---|--|------------------|-----------------|--------------|--------------|----------------|--------------|---------------|-----------|---------------|-------------|--|
| 🚺 Datei | 🖸 Datei Bearbeiten Ansicht Format Optionen Listen-Optionen Eenster 2 | | | | | | | | | | | |
| × 🗈 (| ※ 酯 億 ? Ø Q ⊅ ▶ | | | | | | | | | | | |
| < Zuri | K Zurück | | | | | | | | | - | | |
| CPU-Zeit | Speicher | Ausgewertete Anw | Physische Lese: | Physische Sc | Datensätze g | Lesezugriffe c | C-Code Strop | Zeitstempel | Erfassung | Angefordert v | Gesamt PIDs | |
| 28.039 | 49561600 | 4138293 | 261103 | 29434 | 339 | 57 | 0 | 07/15/03 04:4 | true | 972 | 19 | |
| 437.64 | 9291724 | 4497973 | 181979 | 4014 | 55 | 17 | 8670753 | 02/06/01 10:2 | true | 10990 | 5 | |
| | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |
| Die ausgewählte Zeile ist Zeile 1 von 2 Datensätzen Einfügen apture.form.g [UP] | | | | | | | | | | | | |



Befehlsliste

Klicken Sie auf die Schaltfläche **Befehlsliste** (Abbildung 1-17 auf Seite 50) zur Anzeige des schreibgeschützten Formulars, in dem die Befehle s und k beschrieben werden, die im ServiceCenter-Dienstprogramm verwendet werden.

| ServiceCenter - [** Option auswählen **] | | | | | | | | |
|--|---|---|----------|-------------------------------|--|--|--|--|
| 🚺 Datei Bearbe | O Batel Bearbeiten Ansicht Format Optionen ∐sten-Optionen Eenster 2 | | | | | | | |
| 米酚酶 | ※ 動 偽 ? 5 Q ラ ト 🛛 🖌 | | | | | | | |
| < Ende | | | | - | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | Befehl | Beschreibung | | | | | | |
| | S | | | | | | | |
| | | Zeigt Informationen über den gewählten Datensatz an und | | | | | | |
| | | gewährt Zugriff auf verschiedene Funktionen (z. B. | | | | | | |
| | | Meldung senden, Verfahren stoppen). | | | | | | |
| | K Abbruchsaufgabe wird auf dieser Zeile angezeigt | | | | | | | |
| | Bei manchen "SYSTEM"-Verfahren nicht verfügbar. | | | | | | | |
| | | Verwenden Sie diese Option nur als letzten Ausweg. | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| Bereit | | | Einfügen | system.status.cmd.help.g [UP] | | | | |

Abbildung 1-29: Befehlsbeschreibungen

Befehlslisten-Beschreibungen

| Befehl | Beschreibung |
|--------|---|
| S | Geben Sie S ein, um in einem Datensatz nach zusätzlichen Informationen zu suchen. Zeigt zusätzliche Informationen zu dem ausgewählten Datensatz an und ermöglicht bestimmte Aufgaben innerhalb des Datensatzes, wie das Senden von Meldungen. |
| | Hinweis: Nur jeweils ein Datensatz kann angezeigt werden. |
| K | Geben Sie K ein, um eine Aufgabe zu beenden. Sie können K auf mehreren Aufgabenzeilen eingeben, um mehrere Aufgaben zu beenden. |
| | Hinweis: Einige Systemaufgaben sind nicht verfügbar. |
| | Hinweis: Verwenden Sie diese Option nur als letzten Ausweg. |

Übersicht

Durch Klicken auf **Übersicht** (Abbildung 1-17 auf Seite 50) wird das Formular **Systemstatusbericht** angezeigt (Abbildung 1-30). Folgende Statusinformationen werden angezeigt:

| ServiceCenter - [** SYSTEMSTA | TUSBERICHT **] | | | | | × | |
|---|----------------|-----------------|-------------------|-------------------|-----------|---|--|
| 🔽 Date Bearbeten Ansicht Formag Optionen Leisten-Optionen Leister 2 | | | | | | | |
| ※胎態 ? 8 9 🦻 | • | • | | | | | |
| 🗮 Ende | | | | | | | |
| Systemstatus | | | | | | | |
| Anzahi Benutzer: | | | | , | | - | |
| | | Aktive Benutzer | Inaktive Benutzer | Planungsprogramme | Sonstiges | н | |
| Aktive Benutzer: | 2 | falcon | | alert | sync | | |
| Inaktive Benutzer: | 0 | falcon | | ocm | | | |
| Planungsprogramme: | 16 | | | contract | | | |
| Sonstige Verfahren: | 1 | | | avalability | | | |
| Verfahren gesamt: | 19 | | | event | | | |
| | | | | linker | | | |
| | | | | lister | | | |
| | | | | marquee | | | |
| | | | | agent | | | |
| | | | | sla | | | |
| | | | | change | | | |
| | | | | problem | | - | |
| | | [| | | | | |
| | | | | | | | |
| • | | | | | | • | |
| Benok Enricen system status rotar g (UP) | | | | | | | |

Abbildung 1-30: Systemstatusbericht

| Feld | Beschreibung | | |
|------------------------|--|--|--|
| Verfahren gesamt | Anzahl der zu dem Zeitpunkt aktiven Benutzer und Hintergrund-Verfahren. | | |
| Aktive Benutzer | Anzahl und Namen der aktiven Benutzer und Listen der Namen dieser Benutzer. | | |
| Inaktive Benutzer | Anzahl und Namen der angemeldeten, aber inaktiven Benutzer Die Namen dieser Benutzer werden auch aufgelistet. | | |
| Planungs- programme | Anzahl und Bezeichnung der zu dem Zeitpunkt aktiven Planungsprogramme. | | |
| Weitere Benutzer | Stellt die Anzahl anderer ServiceCenter-Benutzer bereit. | | |
| Sonstige | Stellt die Bezeichnungen anderer ServiceCenter-Verfahren bereit, die zum jeweiligen Zeitpunkt ausgeführt werden. | | |

Befehle ausführen

Die Schaltfläche **Befehle ausführen** (Abbildung 1-17 auf Seite 50) weist die Systemüberwachung an, den Befehl s oder k auszuführen, der neben einem Benutzer oder einem Verfahren in der Systemüberwachungsliste (Abbildung 1-31) angegeben wurde.

| ServiceCenter - [** Option auswählen **] | | | | | | | | | |
|--|---|----------------|-------------------------------------|-------------------|------------------------------------|--|--|--|--|
| 🖸 Datei Bearbeiten Ansicht Format Optionen Listen-Optionen Eenster ? | | | | | | | | | |
| ※ 胎 念 ? 6 ♀ ▶ | | | | | | | | | |
| Strick | | | | | | | | | |
| | BENUTZER GESAMT: 2 - Statistik mit Anzeineaktualisierung angassen | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| [| Befehl Be | enutzername PI | D Geräte-ID | Anmeldezeitpunkt | Leerlaufzeit | | | | |
| Anzeige neu generieren | re | port 1 | 388 SYSTEM | 07/15/03 07:26:23 | 00:00:06 | | | | |
| Plan ingeprogramm statten | pr | oblem 1 | 324 SYSTEM | 07/15/03 07:26:24 | 00:00:05 | | | | |
| | cł | nange 4 | 38 SYSTEM | 07/15/03 07:26:25 | 00:00:09 | | | | |
| Senden | sla | a 8 | 72 SYSTEM | 07/15/03 07:26:26 | 00:00:57 | | | | |
| | ag | gent 4 | 28 SYSTEM | 07/15/03 07:26:27 | 00:00:26 | | | | |
| Sperren anzeigen | m | arquee 1 | B56 SYSTEM | 07/15/03 07:26:29 | 00:00:03 | | | | |
| Anzeige-Optionen | lis | ter 1 | 236 SYSTEM | 07/15/03 07:26:30 | 00:01:00 | | | | |
| | lin | iker 1 | 548 SYSTEM | 07/15/03 07:26:31 | 00:00:02 | | | | |
| Systemüberwachung | ev | vent 1 | 216 SYSTEM | 07/15/03 07:26:32 | 00:00:02 | | | | |
| Befehisliste | av | vailability 4 | 56 SYSTEM | 07/15/03 07:26:33 | 00:00:01 | | | | |
| | co | ontract 1 | 56 SYSTEM | 07/15/03 07:26:34 | 00:00:59 | | | | |
| Übersicht | 00 | om 1 | 960 SYSTEM | 07/15/03 07:26:35 | 00:00:58 | | | | |
| | al | ert 1 | 592 SYSTEM | 07/15/03 07:26:36 | 00:00:58 | | | | |
| Befehle ausführen | sy | nc 1 | 732 SYSTEM | 07/15/03 07:26:37 | 00:00:58 | | | | |
| | s fa | lcon 5 | 80 Express-Windows XP Professional | 07/15/03 07:31:11 | 00:00:32 | | | | |
| | fa | lcon 1 | 324 Express-Windows XP Professional | 07/15/03 07:31:22 | 00:00:36 | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | • | | | | |
| | • | | | | | | | | |
| Bereit | | | | | Einfügen system status list g [UP] | | | | |



So führen Sie eine Anweisung auf eine Benutzersitzung oder ein Hintergrund-Verfahren aus:

- 1 Positionieren Sie den Mauszeiger in der Spalte **Befehl** neben der aufgelisteten Aufgabe oder dem aufgelisteten Benutzer.
- 2 Geben Sie den auszuführenden Befehl ein:
 - Geben Sie s neben einer Benutzersitzung oder einer Aufgabe zur Anzeige der Anwendungs- oder Plandatensatz-Details ein.
 - Geben Sie s neben einer Benutzersitzung ein, um die Details der Anwendung anzuzeigen, die diese Sitzung ausführt.
 - Geben Sie s neben einem Hintergrund-Verfahren ein, um eine Liste aller Plandatensätze zu sehen, die derzeit ausgeführt werden oder die ausgeführt werden sollen.
 - Geben Sie k neben einem Benutzer oder einer Aufgabe ein, um diese Benutzersitzung oder Aufgabe abzubrechen.
- 3 Klicken Sie auf Befehle ausführen.
 - Wenn s ausgeführt wird, wird ein Formular mit dem Status des Elements angezeigt.
 - Wenn k ausgeführt wird, wird eine Statusmeldung in der Statusleiste angezeigt.

Dateianhänge und OLE-Container

Ein *OLE* (Object Linking and Embedding) *Container* ist eine Forms Designer-Funktion, mit der Benutzer damit verbundene wichtige Dateien von anderen Anwendungen direkt in einen ServiceCenter-Datensatz einbetten kann. Wenn eine Datei auf diese Art und Weise an einen Datensatz angehängt ist, kann sie in der Anwendung geöffnet werden, in der sie erstellt wurde, indem einfach auf dem Symbol doppelgeklickt wird, das im OLE-Container-Feld angezeigt wird. OLE-Container werden in den Registern Anhang der folgenden Datensätze in ServiceCenter verwendet:

- Änderungsanforderungen
- Incident-Tickets
- Gerätedatensätze
- Serviceverträge
- Kontaktdatensätze
- SLA-Datensätze

Sie können einen OLE-Container verwenden, um eine Reihe verschiedener Dateitypen anzuhängen, wie Tabellenkalkulationen, Textdateien, Bilddateien und Flussdiagramme. Diese Dateien können von jedem Service-Center-Benutzer geöffnet werden, der Zugriff auf diesen Datensatz hat.

Hinweis: Mit ServiceCenter 4.0 oder höher werden Anhänge als Dateianhänge anstelle von OLE-Objekten behandelt. Dateianhänge werden in OS/390 (nur GUI-Modus) und Windows, OS/2, sowie Macintosh GUI und Java-Clients unterstützt Windows-Java-Clients können außerdem auf existierende OLE-Objekte von früheren ServiceCenter-Versionen zugreifen und diese starten. OS/2- und Macintosh-Java-Clients können auf OLE-Objekte von früheren Versionen von ServiceCenter zugreifen, aber diese nicht starten.

Anhängen von Dateien

Um Dateien anhängen zu können, muss die Attachment-Option in der Datei *sc.ini* aktiviert sein. Dies ist die Standardeinstellung. Weitere Informationen finden Sie unter dem Parameter viewattachments im Handbuch *Technical Reference* (Technische Referenz).

Es gibt zwei Möglichkeiten, Dateien an einen OLE-Container anzuhängen:

- Einfügen mit Hilfe eines Menübefehls
- Ziehen und Ablegen

Einfügen-Befehl

Sie können entweder eine existierende Datei einfügen oder eine neue erstellen.

So erstellen Sie eine neue Datei zum Einfügen:

1 Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Register Anhang und wählen Sie im Kontextmenü **Objekt einfügen** aus.

Ein Dialogfeld wird angezeigt, das eine Liste der möglichen anzuhängenden Objekte enthält.



Abbildung 1-32: Dialogfeld "Objekt einfügen"

- 2 Klicken Sie auf Neu erstellen, um eine neue Datei zu erstellen (das ist der Standard).
- 3 Wählen Sie ein Format aus dem Feld **Objekttyp** aus und klicken Sie auf **OK**. Eine neue Datei (Objekt) wird in der entsprechenden Anwendung geöffnet.
- 4 Erstellen Sie den Anhang in der ausgewählten Anwendung.
- 5 Wählen Sie im Menü Datei die Option Schließen und zu SC zurückkehren. Der von Ihnen erstellte Anhang erscheint als Symbol im Register Anhang.

Sie müssen den Datensatz nicht speichern, um die Änderungen zu speichern. Die Datei wird in den Datensatz eingebettet, wenn die Schaltfläche auf dem Register erscheint.

Hinweis: Anhänge, die mit dieser Methode erstellt werden, haben lediglich eine allgemeine Bezeichnung (wie Dokument, Visio).

So fügen Sie eine existierende Datei ein:

1 Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Register Anhang und wählen Sie im Kontextmenü **Objekt einfügen** aus.

Wählen Sie eine Datei aus dem angezeigten Fenster aus.

| Datei einfügen | | <u>?</u> × |
|----------------------------|----------------|-------------------|
| Suchen in: 🔁 RUN | | ▼ ← 🗈 💣 Ⅲ- |
| accent.tlx | 🌋 extac.js | 🔊 nsldap32v50.dll |
| 🔊 BasisSegmentJapanese.dll | 🌋 extacoaa.js | 🔊 nsldappr32v50.c |
| 🔊 btuc210.dll | 🔊 infmxdll.dll | 🔊 nsldapssl32v50. |
| 🔊 btuc220.dll | 🔊 libnspr4.dll | 🔊 nss3.dll |
| i correct.tlx | 🔊 libplc4.dll | NRADLL73.DLL |
| DB2DLL.dll | 🔊 libplds4.dll | NRADLL80.DLL |
| | | Þ |
| Dateiname: | | Öffnen |
| | | Abbrechen |

- 2 Wählen Sie die entsprechende Datei in Ihrem System.
- 3 Klicken Sie auf Öffnen.

Ein Symbol des von Ihnen ausgewählten Objekts wird im Register Anhang angezeigt.

Sie müssen den Datensatz nicht speichern, um die Änderungen zu speichern. Die Datei wird in den Datensatz eingebettet, wenn die Schaltfläche auf dem Register erscheint.

Hinweis: Objekte, die einem Vertrag in Contract Management auf diese Weise angehängt werden, haben eine allgemeine Bezeichnung und den Dateinamen.

Ziehen und Ablegen von Dateien

So können Sie Dateien in einen OLE-Container ziehen und darin ablegen:

 Öffnen Sie mit einem Dateimanagement-Dienstprogramm den Ordner, der das Dokument enthält, das Sie an den Vertrags-Datensatz anhängen möchten oder wählen Sie eine Datei auf Ihrem Desktop.

Vergewissern Sie sich, dass das Register Anhang auf dem Bildschirm angezeigt wird.

Hinweis: Sie können Dateien auch von einer ServiceCenter-Anwendung in eine andere ziehen und ablegen (ausschneiden und einfügen).Vergewissern Sie sich, dass beide Anwendungen auf dem Desktop geöffnet sind und beide Register Anhang angezeigt werden.
- 2 Klicken Sie auf das Dokument, das Sie anhängen möchten, und ziehen Sie es in den OLE-Container im Register Anhänge.
- **3** Lassen Sie die Maustaste los und die Schaltfläche für das Dokument wird in das weiße Feld kopiert.
 - Hinweis: Sie müssen den Datensatz nicht speichern, um die Änderungen zu speichern. Das Dokument wird in den Datensatz eingebettet, wenn die Schaltfläche auf dem Register erscheint.

Datei-Management über ein Kontextmenü

Verschieben von Dateien

Sie können Dateien, die in das Register **Anhang** eingefügt wurden, mit einem Verknüpfungsmenü von einem Datensatz in einen anderen ausschneiden, kopieren und einfügen.

So verschieben Sie Dateien zwischen Datensätzen:

1 Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die zu verschiebende Datei.

Ein Kontextmenü wird geöffnet.



- 2 Wählen Sie die Funktion aus, die für diese Datei ausgeführt werden soll.
- 3 Öffnen Sie den Datensatz, in dem die Datei erscheinen soll.
- 4 Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Register Anhang. Ein Kontextmenü wird geöffnet.



5 Wählen Sie **Einfügen** aus dem Menü aus, um die Datei an die neue Stelle zu kopieren.

Löschen von Dateien

Um Dateien aus dem Register Anhang zu löschen, wählen Sie einfach die entsprechende Datei aus und drücken die Entf-Taste oder wählen Sie im Kontextmenü Löschen.

Hinweis: Sie müssen den Datensatz nicht speichern, um die Änderungen zu speichern. Das Dokument wird permanent aus dem Datensatz gelöscht.

Definieren von Dateigrößen-Limits

Zum Definieren der Größen-Limits für OLE-Anhänge, Datensätze und Arrays, damit Ihre Dateien nicht zu groß werden, können Sie wie folgt vorgehen:

- Beschränken Sie die Größe der Anhänge, die in einem OLE-Container abgelegt werden können, indem Sie die Größen-Limits an drei Stellen in ServiceCenter definieren:
 - Forms Designer
 - Bearbeiterdatensatz
 - Firmendatensatz
- Bestimmen Sie logische Größen-Limits in der Initialisierungsdatei (*sc.ini*), damit Datensätze nicht zu groß werden und keine zu großen Arrays erstellt werden, die unnötig viel Speicher in Anspruch nehmen.

Einschränken von Anhang-Dateigrößen

Definierte Größen-Limits beeinflussen lediglich einzelne Anhänge. Sie können beliebig viele Dokumente anhängen, so lange jedes den Größenkriterien entspricht. Dokumente, die zuvor an ServiceCenter-Formulare angehängt wurden, werden durch eine Herabsetzung der Limits nicht beeinflusst.

Firmendatensatz

Der Wert, der im Feld Max. Anhanggröße im Firmendatensatz (info.company.g) angegeben wird, ist der Unternehmens-Standard. Dieser Wert wird in *Byte* gemessen. Damit wird die Größe jedes Dokuments eingeschränkt, die ein Benutzer an einen OLE-Container im System anhängen kann. (Siehe *Systemweiter Firmendatensatz* auf Seite 203.)

Bearbeiterdatensatz

Sie können das Größen-Limit im Firmendatensatz mit den im Feld Max. Anhanggröße angegebenen Limits im Firmendatensatz eines Benutzers überschreiben. (Siehe *Bearbeitervorlagen* auf Seite 190.) Dieser Wert definiert die maximale Größe von Dokumenten, die ein Benutzer an einen beliebigen OLE-Container in ServiceCenter anhängen kann. Bei einem Wert von 0 (Null) für die Eigenschaft Max. Anhanggröße kann der Benutzer Dokumente in der für Max. Anhanggröße im Firmendatensatz festgelegten Größe anhängen. Dieser Wert wird in *Byte* gemessen.

Forms Designer

Ein in Forms Designer angegebener Wert ungleich Null überschreibt alle Werte, die im Firmen- oder Bearbeiterdatensatz angegeben werden. Größen-Limits werden im Forms Designer in *Byte* definiert. Sie können in Forms Designer für jeden OLE-Container festgelegt werden, der im System angezeigt wird. (Weitere Informationen zur Definition der Eigenschaften von OLE-Containern finden Sie im Kapitel *Forms Designer* im ServiceCenter-Handbuch *System Tailoring* (Systemanpassung). Alle Benutzer, die Formulare verwenden, in denen solche Container enthalten sind, sind an dieselben Größen-Limits gebunden.

Der Wert 0 (Null) im Feld Max. Anhanggröße erlaubt dem Benutzer, Dokumente in der im Bearbeiterdatensatz festgelegten Größe anzuhängen. Beträgt dieser Wert ebenfalls 0 (Null), können Benutzer Dokumente in der im Firmendatensatz angegebenen Größe anhängen. Wenn auch dieser Wert 0 (Null) ist, dürfen Benutzer Dokumente von beliebiger Größe anhängen.

Beispiel 1: Ist der im Firmendatensatz für **Max. Anhanggröße** angegebene Wert 0 (Null), der Wert im Bearbeiterdatensatz 6.000 und der im Forms Designer festgelegte Wert für den OLE-Container 0 (Null), beträgt das Dateigrößen-Limit 6.000 pro Anhang.

Beispiel 2: Ist der im Firmen- und Bearbeiterdatensatz für Max. Anhanggröße angegebene Wert 0 (Null) und der im Forms Designer festgelegte Wert für den OLE-Container 12.000, beträgt das Dateigrößen-Limit 12.000 pro Anhang.

Bestimmen logischer Größen-Limits in der Initalisieriungsdatei (sc.ini)

Die Größe von Anhängen für Datensätze und Arrays wird in Byte gemessen. Es gibt zwei Parameter in der Datei *sc.ini*, die logische Datei-Limits für die Größe von Datensätzen und Arrays bestimmen können.

So führen Sie die nötigen Größenanpassungen durch:

- 1 Beenden Sie den ServiceCenter-Server.
- 2 Wechseln Sie zum ServiceCenter-Verzeichnis RUN und bearbeiten Sie die Datei sc.ini.

Öffnen Sie die sc.ini-Datei.

3 Fügen Sie die folgende Zeile hinzu, um das Größen-Limit für Datensätze zu ändern:

recordsizelimit:nnnn

Wobei nnnn die maximale Größe eines Datenbank-Datensatzes repräsentiert. Wenn die Zahl nicht in der Datei *sc.ini* angegeben wird, ist der Standardwert 64000 Byte (64 KB).

4 Fügen Sie die folgende Zeile hinzu, um das Größen-Limit für Arrays zu ändern:

arraysizelimit:nnnn

Wobei nnnn die maximale Anzahl an Einträgen in einem Array repräsentiert. Wenn diese Zahl nicht in der Datei *sc.ini* angegeben wird, ist der maximale Wert 89478485.

5 Speichern Sie Ihre Änderungen.

Finden von Daten in erweiterten Textfeldern

In ServiceCenter gibt es zahlreiche erweiterte Textfelder, wie das Feld Incident-Beschreibung in einem Incident-Ticket, die große Datenmengen enthalten, die die Suche durch das berichtete Problem erschweren und dazu führen, dass Sie nicht finden, wonach Sie suchen. ServiceCenter enthält die Funktion Finden, mit der Sie leicht das finden können, wonach Sie suchen.

Wenn Sie in einem erweiterten Textfeld sind, wie in einer langen Beschreibung eines Incidents in Incident Management, können Sie in diesem Feld eine Suche starten, um die von Ihnen benötigten Informationen zu finden.

So starten Sie eine Suche in einem Textfeld:

- 1 Setzen Sie den Mauszeiger in das erweiterte Textfeld, in dem die Suche stattfinden soll.
- 2 Klicken Sie auf das Lupensymbol in der Symbolleiste.



In einem Bearbeitungs-Popup-Fenster wird der ausgewählte Text angezeigt.



3 Wählen Sie im Menü **Bearbeiten** die Option **Suchen** oder drücken Sie Strg + F.

Ein Dialogfeld zur Suche im Textfeld wird angezeigt.

| 📲 Finden | | | | | × |
|-----------|---------------------|----------|--|--------------|---|
| Suchen na | ch: | | | Weitersuchen | |
| Suchen: | Alle | | | Cancel | |
| | Aufwärts Abwärts | ~ | 🗖 Groß/Kleinschreibung 🗖 Nur ganze Wörter | | |
| | | | | | |

4 Wählen Sie die entsprechenden Optionen für Ihre Suche aus der folgenden Tabelle aus.

| Feld | Beschreibung | | |
|---------------------------|---|--|--|
| Suchen nach | Startet die IR Expert-Suche, damit Sie den bestimmten Text in einem Feld finden. | | |
| Suchen | Damit können Sie das erweiterte Textfeld durchsuchen und historische Daten oder Kommentare finden, ohne durch mehrere Zeilen Text blättern zu müssen. | | |
| Groß/Klein- schreibung | Damit können Sie nach bestimmten Wörtern oder Sätzen suchen, die der genauen Schreibweise (Groß-/Klein- schreibung) entsprechen. Zum Beispiel sollten alle groß- und kleingeschriebenen Buchstaben dem Text entsprechen, wie er ursprünglich eingegeben wurde. Damit können Sie Fälle finden, in denen möglicherweise Abkürzungen verwendet wurden, was wiederum Ihre Suche beschleunigt. | | |
| Nur ganze Wörter | Damit ist eine Suche nach ganzen Wörtern möglich (teilweise eingegebene Wörter werden nicht gesucht). | | |
| Abbrechen | Damit können Sie die Suche abbrechen und zum Meldungsfenster zurückkehren. | | |

5 Klicken Sie auf Weitersuchen.

Das erste Suchergebnis wird hervorgehoben.

- **6** Klicken Sie erneut auf **Weitersuchen**, um das nächste Suchergebnis zu finden.
- 7 Wenn Sie mit der Suche fertig sind, verlassen Sie das Bearbeitungs-Popup-Fenster.

Sie kehren zu dem Feld zurück, in dem Sie die Suche gestartet haben.

Automatisches Aktualisieren der Datensatz-Liste

Wenn ServiceCenter-Benutzer Arbeitsabfragen ausführen, die ihnen zugewiesen wurden, geben sie bestimmte Abfragen an die ServiceCenter-Datenbank, um Datensatz-Listen zu erhalten, die sie bearbeiten müssen. In ServiceCenter werden Datensatz-Listen automatisch aktualisiert. Sie müssen dieses Aktualisieren nicht länger manuell vornehmen, um aktuelle Anzeige-Datensätze zu erhalten. Abfragen für Datenbank-Listen aktualisieren die Datensätze automatisch auf dem Client-Bildschirm. Jedes Mal, wenn abgefragte Datensätze eingefügt, aktualisiert oder gelöscht werden, werden diese Änderungen automatisch in die Abfrage integriert, die auf dem Client-Bildschirm angezeigt wird.

Die Häufigkeit, in Sekunden, mit der angezeigte Abfragen auf dem Client-Bildschirm aktualisiert werden, wird vom Systemverwalter bestimmt. Es gibt dafür keine Standardwerte; daher müssen Sie diese Werte im Dienstprogramm Forms Designer bestimmen. Geben Sie dazu die Anzahl der Sekunden im Feld **Aktualisierungshäufigkeit** der Tabelle Objekteigenschaften ein, die verwendet wird, um Ihre Daten in Ihren Formularen anzuzeigen. Weitere Informationen zur Festlegung der automatischen Aktualisierungsrate finden Sie im Kapitel *Forms Designer* im Service-Center-Handbuch *System Tailoring, Volume 1* (Systemanpassung, Band 1).

Erstellen eines Eintrags "Wichtige Neuigkeiten" für die Wissensdatenbank

Wichtige Neuigkeiten geben dem Helpdesk-Bearbeiter Einblick in aktuelle Entwicklungen, wie z.B. Serverausfälle, andere Ausfälle in der Infrastruktur und jegliche andere Art von aktuellen Meldungen. Im *ServiceCenter-Benutzerhandbuch* finden Sie weitere Details über den Einsatz von wichtigen Neuigkeiten, sowie anderen Optionen der Wissensdatenbank.

So erstellen Sie wichtige Neuigkeiten:

- 1 Wählen Sie das Register Werkzeuge im Startmenü des Systemverwalters.
- 2 Klicken Sie auf Database Manager.
- **3** Geben Sie **core.g** im Feld **Formular** ein. Das leere Formular *core.g* wird angezeigt (Abbildung 1-33 auf Seite 78).

4 Markieren Sie das Feld Wichtige Neuigkeiten und klicken Sie auf Suchen, um eine Abfrage vom Typ *true* durchzuführen und eine Liste aller aktuellen wichtigen Neuigkeiten aufzurufen. Wählen Sie eine wichtige Neuigkeit als Vorlage für Ihre neue wichtige Neuigkeit.

- oder -

Aktivieren Sie das Kontrollkästchen Wichtige Neuigkeiten und erstellen Sie Ihre wichtige Neuigkeit ohne Vorlage.

Hinweis: Sie können auch Einträge für Häufige Probleme und Fehlermeldungen erstellen.

| 🛐 ServiceCenter - [Allgemeine Wissensdatenbank-Datensätze suchen] | |
|--|----------------|
| 💽 Datei Bearbeiten Ansicht Format Optionen Listen-Optionen Eenster 2 | _ - |
| ※ 10 低 😕 🕨 | |
| 🔦 Zurück 🚦 Hinzufügen 🚿 Suchen 🔎 Finden 🔋 Füllen | - |
| Eingabe-ID: | |
| Titel: | |
| Vicht Neuigk. Allg. Probleme Fehlemeldung Privat | |
| Gültig von: Gültig bis: | |
| | |
| Inhalt Kategorisierung Quelle/Schlüsseldaten Suchbegriffe | |
| THEMA oder FRAGE | |
| | - |
| | |
| | _ |
| | • |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | · |
| Bereit Einfügen core.gldb | .search) [UP] |

Abbildung 1-33: Erstellen eines Eintrags "Wichtige Neuigkeiten"

Die Felder im Formular *core.g* werden nachfolgend beschrieben.

| Feld | Beschreibung |
|--------------------|--|
| Quelldatei-Name | Das System gibt den Namen der Quelldatei ein, wenn die Wichtige Neuigkeit aus einem Ticket kommt. |
| Quellschlüssel | Eindeutige Bezeichnung in der Quelldatei, die den Eintrag Wichtige Neuigkeiten erzeugt. |
| Sekundär-Schlüssel | Zweite eindeutige Bezeichnung in der Quelldatei, die den Eintrag Wichtige Neuigkeiten erzeugt. |

| Feld | Beschreibung | |
|---------------------------|--|--|
| Tertiär-Schlüssel | Dritte eindeutige Bezeichnung in der Quelldatei, die den Eintrag Wichtige Neuigkeiten erzeugt. | |
| Suchbegriffe | Suchbegriffe, die mit dieser Wichtigen Neuigkeit zu verwenden sind. | |
| Incident- Beschreibung | Beschreibung der Wichtigen Neuigkeit. | |
| Lösung | Vorgeschlagene Lösung für die angekündigte Wichtige Neuigkeit. | |
| Wichtige | Wählen Sie eine der folgenden Optionen: | |
| Neuigkeiten | Wichtige Neuigkeiten zur Kennzeichnung des Eintrags als | |
| Häufige Probleme | eine wichtige Neuigkeit | |
| Fehlermeldung | Häufige Probleme zur Kennzeichnung des Eintrags als | |
| | Fehlermeldung zur Kennzeichnung des Eintrags als | |
| | Fehlermeldung | |
| Kategorie | Geben Sie die Kategorie ein (Asset und/oder Incident), auf die sich diese Wichtige Neuigkeit auswirkt. | |
| Unterkategorie | Geben Sie die Unterkategorie ein (Asset und/oder Incident), auf die sich diese Wichtige Neuigkeit auswirkt. | |
| Produkttyp | Geben Sie den Produkttyp ein, auf den sich diese Wichtige Neuigkeit auswirkt | |
| Firma | Geben Sie die Firma ein, auf die sich diese Wichtige Neuigkeit auswirkt. Die Sendung dieses Eintrags gilt für die ausgewählte Firma. | |
| Incident-Typ | Geben Sie den spezifischen Incident-Typ ein, auf den sich diese Wichtige Neuigkeit auswirkt. | |
| Standort | Geben Sie den Standort ein, auf den sich die Wichtige Neuigkeit bezieht. Die Sendung dieses Eintrags gilt nur für den ausgewählten Standort. | |
| Betroff. Element | Geben Sie das in dieser Wichtigen Neuigkeit betroffene Element ein. | |

5 Sobald alle betreffenden Felder ausgefüllt sind, klicken Sie auf Hinzufügen. Wenn Sie das Kontrollkästchen Wichtige Neuigkeiten aktivieren, werden Datumsbereichsfelder angezeigt, in denen Sie Datumsangaben für die Gültigkeit der Neuigkeiten eingeben können.

2 Support-Dateien

Übersicht

Als Systemverwalter können Sie auf die folgenden Support-Dateien (und das zugehörige Menü **Optionen**), die für die Verwaltung von ServiceCenter verwendet werden, direkt zugreifen.

- Kontakte (Datei contacts)
- Standort (Datei location)
- Modell (Datei model)
- Lieferant (Datei vendor)
- Unternehmensinformationen (Datei company)
- Abteilung (Datei dept)
- Währung (Datei currency) diese Datei wird im ServiceCenter-Handbuch "Anwendungsverwaltung" unter Contract Management im Detail beschrieben.
- Währungsumrechnung (Datei curconvert) Diese Datei wird im ServiceCenter-Handbuch "Anwendungsverwaltung" unter Service Contract Management ausführlich beschrieben.

Dateimanagement

Sie haben auf die in diesem Kapitel beschriebenen Support-Dateien Zugriff über das Support-Register im Systemverwalter-Startmenü (Abbildung 2-1). Sie können auf diese Dateien auch über den Database Manager zugreifen. Dies dauert jedoch länger als der Direktzugriff über die Schaltflächen im Register Unterstützende Dateien.

Als Systemverwalter können Sie Datensätze in diesen Dateien neu erstellen, aktualisieren und löschen. Die Schritte für die verschiedenen Dateien unterscheiden sich nur geringfügig. Sie werden allgemein zu Beginn dieses Kapitels beschrieben. Für das Löschen von Datensätzen in der Datei *model* sind jedoch einige zusätzliche Schritte erforderlich. Dieses Verfahren wird genauer beschrieben in *Datei "model"* auf Seite 100.

Zugreifen auf einen Datensatz

So greifen Sie auf einen Datensatz zu:

1 Klicken Sie im Systemverwalter-Startmenü auf das Register Unterstützende Dateien.



Abbildung 2-1: Register "Unterstützende Dateien" im Startmenü

- 2 Klicken Sie auf die Schaltfläche der gewünschten Datei.Ein leerer Datensatz wird angezeigt.
- **3** Sie haben nun folgende Möglichkeiten, auf den gewünschten Datensatz zuzugreifen:
 - a Geben Sie bekannte Informationen zum Datensatz in die betreffenden Felder ein. Klicken Sie auf Suchen oder drücken Sie die Eingabetaste.
 - oder -
 - **b** Klicken Sie auf **Suchen** und wählen Sie einen Datensatz aus der Datensatzliste oben im angezeigten Formular aus.

Der gewünschte Datensatz wird angezeigt.

Erstellen eines Datensatzes

Als Systemverwalter müssen Sie gelegentlich Datensätze in den Support-Dateien vornehmen.

So erstellen Sie einen Datensatz:

- 1 Klicken Sie im Startmenü Systemverwalter auf das Register Unterstützende Dateien (Abbildung 2-1 auf Seite 82).
- 2 Klicken Sie auf die Schaltfläche der Datei, in der Sie einen Datensatz erstellen möchten.
- 3 Ein leerer Datensatz wird angezeigt.
- 4 Nehmen Sie Ihre Eingaben in möglichst vielen Feldern vor (besonders in den obligatorischen Feldern).



Felder, die mit anderen Dateien verknüpft sind, können mit der Schaltfläche Füllen oder über die Schaltflächen mit den Auslassungszeichen ausgefüllt werden.

Hinweis: Beachten Sie zur Bedeutung der Felder die Beschreibungen in den jeweiligen Abschnitten in diesem Kapitel.

🕂 Hinzufügen

5 Klicken Sie auf Hinzufügen oder drücken Sie F2.

In der Statusleiste erscheint die Meldung: *<Dateiname>-Datensatz* hinzugefügt.

Aktualisieren eines Datensatzes

So aktualisieren Sie einen vorhandenen Datensatz:

- 1 Klicken Sie im Startmenü Systemverwalter auf das Register Unterstützende Dateien (Abbildung 2-1 auf Seite 82).
- 2 Klicken Sie auf die Schaltfläche der Datei, in der Sie einen Datensatz löschen möchten.

Ein leerer Datensatz wird angezeigt.

a Geben Sie bekannte Informationen zum Datensatz in die betreffenden Felder ein. Klicken Sie auf **Suchen** oder drücken Sie die **Eingabetaste**.

– oder –

- **b** Klicken Sie auf **Suchen** und wählen Sie einen Datensatz aus der Datensatzliste oben im angezeigten Formular aus.
- Hinweis: Achten Sie darauf, dass die Option Datensatzliste im Menü Ansicht (Ansicht > Datensatzliste) aktiviert, also mit einem Häkchen versehen ist.

Der gewünschte Datensatz wird angezeigt.

- 3 Bearbeiten Sie die zu ändernden Felder.
- 4 Klicken Sie auf **Speichern** oder drücken Sie F2, um die Änderungen zu speichern.

Nun erscheint die Meldung: <Dateiname>-Datensatz aktualisiert.

Löschen eines Datensatzes

So löschen Sie einen vorhandenen Datensatz:

- 1 Klicken Sie im Startmenü Systemverwalter auf das Register Unterstützende Dateien (Abbildung 2-1 auf Seite 82).
- 2 Klicken Sie auf die Schaltfläche der Datei, in der Sie einen Datensatz löschen möchten.



Suchen



Ein leerer Datensatz wird angezeigt.

- a Geben Sie bekannte Informationen zum Datensatz in die betreffenden Felder ein. Klicken Sie auf Suchen oder drücken Sie die Eingabetaste.
 – oder –
- **b** Klicken Sie auf **Suchen** und wählen Sie einen Datensatz aus der Datensatzliste oben im angezeigten Formular aus.

Der gewünschte Datensatz wird angezeigt.

- 🗍 Löschen
- 3 Klicken Sie auf Löschen oder drücken Sie F6.Nun werden Sie aufgefordert, den Löschbefehl zu bestätigen.
- 4 Klicken Sie auf Ja, um den Datensatz zu löschen.Nun erscheint die Meldung: *Datei* Dateiname> gelöscht.

Datei "contacts"

Die Datei contacts wird im gesamten ServiceCenter-System benötigt, da sie umfassende Kontaktinformationen für Elemente oder Aktivitäten, wie Incident-Tickets, Änderungsanforderungen und Inventareinträge bereitstellt. In der Regel werden Kontakte bestimmten Assets zugeordnet, wodurch der Zugriff auf Anfrageberichte, Incident-Tickets und Änderungsanforderungen vereinfacht wird.

Bei der Annahme von Anrufen kann ein Support-Techniker mit Zugriffsrechten für die erste Ebene Kontaktdatensätze einfügen oder aktualisieren. Er gibt dann nur die zum Öffnen des Tickets benötigten Informationen ein. Die Vervollständigung der Kontaktdatensätze ist Aufgabe der Benutzersystemverwaltung. Um zur Datei*contacts* zu gelangen, klicken Sie im ServiceCenter-Startmenü auf das Register Unterstützende Dateien und anschließend auf Kontakte.

| Datei Bearbeite | [Kontaktdat | en: BROWN, | NICHOLAS] | otionen Eens | ter 2 | | | | | |
|---|--------------------|---|--|-----------------------|------------------|--|--------------------------------------|----------|---------------|--|
| Uniter Dearbeile | a <u>a</u> isuic r | | inen jisten-o | puonen <u>F</u> ens | ver <u>r</u> | | | | | |
| <pre><===== +</pre> | 🖉 🛰 🧧 | d d Zurije | nk 🔊 | Veiter 📥 | Hinzufügen | Speichern | 11 Löschen | C Finden | I Fiilen | |
| ontaktname | Nachname | Vorname | Telefon | Durchwahl | Abteilung | opointin | Firma | | • • • • • • • | |
| ROWN, NICHOLAS | Brown | Nicholas | (770) 954-4 | 51 243 | ACME/Admi | | ACME | | | |
| UTLER, RICHARD | Butler | Richard | (800) 422-5 | 5(328 | ACME/Custo | omer Support | ACME | | | |
| HAN, HEATHER | Chan | Heather | (619) 455-7 | 65 214 | ACME/Exec | cutive | ACME | | | |
| MPLOYEE, JOE | Employee | Joe | (317) 455-5 | 4 505 | PRGN/Mark | keting | PRGN | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| ntaktinformat | ionen | | | | | | | | | |
| osobätt İttalarını | | | | مسلمه أرمسهم | u lour l | 1 | | | | |
| eschart Adlesse | | ninem Sona | ages Komm | entale Anna | nge Foitiat | | | | | |
| Kontakt | _ | | | | | | _ | | | |
| Kontaktnama: | | IBBC | IWN NICHOLA | 45 | | Nachname: | | Brow | n | |
| Nonical Change | | | | | | reading and | | | | |
| Mitarbeiter-ID: | | ACM | 1E00005 | | | Vorname: | | Nicho | olas | |
| Mitarbeiter-ID: | | ACM | 1E00005 | | | Vorname: | | Nicho | olas | |
| Mitarbeiter-ID: Geschäftsinform | ationen | ACM | 1E00005 | | | Vorname: | _ | Nicho | olas | |
| Mitarbeiter-ID: Geschäftsinform Primäres Asset: | ationen | ACM | 1E00005 1Epc012 | | <u> </u> | Vorname: Gültig von: | _ | Nicho | olas | |
| Mitarbeiter-ID: Geschäftsinform Primäres Asset: Firma: | ationen | | 1E00005 1Epc012 1E | | <u> </u> | Gültig von: Bis: | - | Nich | Jas | |
| Mitarbeiter-ID: Geschäftsinform Primäres Asset: Firma: Abteilungsname: | nationen | ACM ACM ACM | IEDCODD5 IEDcO12 IE IEDcO12 | | 82 8 | Gültig von: Bis: Firmen-ID: | - | Nich | olas | |
| Mitarbeiter-ID: Geschäftsinform Primäres Asset: Firma: Abteilungsname: Titet: | nationen | ACM ACM ACM Adm St. 4 | IE pc012 IE pc012 IE hinistration | ssistant | 8 8 8 | Gültig von: Bis: Firmen-ID: Kostenstelle: | | Nich | Nas | |
| Mitarbeiter-ID: Geschäftsinform Primäres Asset: Firma: Abteilungsname: Titet: Gruppe: | ationen | ACM ACM ACM Adm Sr. A | IE pc012 IE pc012 IE ninistration | ssistant | 8 8 8 7 | Gültig von: Bis: Firmen-ID: Kostenstelle: Personalber | : eich: | | Aas | |
| Mitarbeiter-ID: Geschäftsinform Primäres Asset: Firma: Abteilungsname: Titet: Gruppe: Schicht: | ationen | ACM ACM ACM Adm Sr. A | IED0005 IEDc012 IE IE Ininistration | ssistant | 8 8 8 • | Gültig von: Bis: Firmen-ID: Kostenstelle: Personalbere | : eich: Y | | Nas | |
| Mitarbeiter-ID: Geschäftsinform Primäres Asset: Firma: Abteilungsname: Titet: Gruppe: Schicht: E-Mail: | lationen | ACM ACM ACM Adm Sr. A | IEpc012 IEpc012 IE Administration Administrative A | ssistant | BP B T | Gültig von: Gültig von: Bis: Firmen-ID: Kostenstelle: Personalbert Unterbereich Benufzertun | : eich: Y: | | Nas | |
| Kondakatalik. Mitabeiter-ID: Geschäftsinform Primäres Asset: Firma: Abteilungsname: Täet Gruppe: Schicht: E-Mait Manapart: | nationen | ACM ACM ACM Sr. A Iday Nick | IEpc012 IEpc012 IE inistration Administrative A Brown@acme. | ssistant .com | 8 8 • | Gültig von: Bis: Firmen-ID: Kostenstelle: Personalber Unterbereich Benutzertyp: Gabathelise: | : eich: Y. | | Nas | |
| Mitarbeiter ID: Geschäftsinform Primäres Asset: Firma: Abteilungsname: Titel: Gruppe: Schicht: E-Mait: Manager: Designer. | ationen | ACM ACM ACM Sr. A day Nick BUT | IEpc012 IEpc012 IE Administration Administrative A Brown@acme. IEER, Pic | ssistant .com D | | Gültig von: Bis: Firmen-ID: Kostenstelle: Personalbere Unterbereich Benutzeityp: Gehaltslisse | : sich: | | kas | |
| Konsananine. Mikarbeiter-ID: Geschättsinform Primäres Asset: Filma: Abteilungsname: Tiket Gruppe: Schicht: E-Mail Manager: Servicevertrag: | nationen | ACM ACM ACM ACM ACM ACM ACM ACM ACM ACM | IEpc012 IE inisistration Administrative A Brown@acme ILER, RICHAR IE US | ssistant .com D | | Guiltig von: Bis: Firmen-ID: Kostenstelle: Personalber Unterbereich Benutzertyp: Gehaltsliste: ServiceCent | : eich: : : er-ID: | | Nas | |
| Mitarbeiter-ID: Geschättsinform Primäres Asset: Firma: Abbeilungsname: Titet: Gruppe: Schicht: E-Mail: Manager: Servicevertrag: Firmenstr./Abt.: | ationen | ACM ACM ACM ACM Adm Sr. A But Adm But ACM ACM | IEpc012 IEpc012 IE inistration Administrative A Renown@acme. IEER, RICHAR IE US IE/Administratio | ssistant .com D | 8 8 • • | Vorname: Gillig von: Bis: Firmen-ID: Kostenstelle: Personalber Unterbereich Benutzertyp: Gehaltsliste: ServiceCent Kritischer Be | : eich: v: er-ID: mutzer | | kas | |

Abbildung 2-2: Kontaktdatensatz

Kopfzeilenfelder

| Feld | Beschreibung |
|----------------|---|
| Kontaktname | Ein bestimmter Schlüssel für den Kontaktdatensatz (entspricht dem Kontakt-Familiennamen im herkömmlichen System). |
| Mitarbeiter-ID | Individuelle alphanumerische ID der Kontaktperson. |
| Nachname | Familienname der Kontaktperson. |
| Faxnummer | Vorname der Kontaktperson. |

Register "Geschäft"

| Feld | Beschreibung | | | |
|--------------------------|---|--|--|--|
| Primär-Asset | Asset, das dem jeweiligen Kontakt am häufigsten zugeordnet wird. Klicken Sie auf Durchsuchen , um die Asset-Datei zu öffnen und ein Asset auszuwählen. | | | |
| Firma | Name des Unternehmens, für das die Kontaktperson tätig ist. | | | |
| Abteilungsname | Name der Abteilung, in der die Kontaktperson arbeitet. | | | |
| Titel | Berufsbezeichnung der Kontaktperson (wie zum Beispiel Leiter, Vertreter, Techniker). | | | |
| Gruppe | Name der Gruppe oder des Geschäftsbereichs, für die bzw. den die Kontaktperson tätig ist. | | | |
| Schicht | Arbeitsstunden der Kontaktperson (zum Beispiel Tages- oder Nachtschicht). | | | |
| E-Mail | E-Mail-Adresse der Kontaktperson. | | | |
| | Hinweis: Wenn Sie keine E-Mail-Adresse angeben, erhält der Benutzer keine Benachrichtigungen. Der Sender der E-Mails ist in diesem Fall nicht darüber informiert. | | | |
| Manager | Name des für die Kontaktperson zuständigen Managers. Dieses Feld wird von Work Management benötigt. | | | |
| Servicevertrag | Feld für Contract Management, in dem ein mit der Kontaktperson verbundener Service-Vertrag eingegeben wird. | | | |
| Firmenstr./Abt. | Abteilungshierarchie für diesen Standort, die der Datei dept entnommen wird. | | | |
| Kritischer Benutzer | Kundenmitarbeiter, die zeitweilig wichtige Aufgaben durchführen. Ausfallzeiten für diese Benutzer wirken sich stärker auf den Geschäftsablauf aus als bei Normalbenutzern. | | | |
| Setzt Anspruch voraus | Erfordert, dass beim Öffnen eines Anfrage-Tickets der SLA-Anspruch geprüft wird. | | | |

SAP-Felder

ServiceCenter kann mit bestimmten SAP-Anwendungen über die SCAuto-Schnittstelle von Peregrine Systems integriert werden. Die folgenden Felder werden von ServiceCenter Systemverwaltern verwendet, die eine Schnittstelle mit Personalverwaltungs-Ressourcen von SAP über SCAuto herstellen.

| Feld | Beschreibung | | |
|------------------|---|--|--|
| Gültig von | Definiert den Beginn der Gültigkeitsdauer. | | |
| Bis | Definiert das Ende der Gültigkeitsdauer. | | |
| Firmen-ID | Organisationseinheit in der externen Buchhaltung. | | |
| Kostenstelle | Organisationseinheit in einem Controlling-Bereich, in dem separate Kosten entstehen. | | |
| Personalbereich | Organisationseinheit mit spezifischer Personalverwaltung sowie eigenem Zeitmanagement und eigener Lohnbuchhaltung innerhalb eines Unternehmens. | | |
| Unterbereich | Organisationseinheit innerhalb eines Personalbereichs mit spezifischen Merkmalen in Personalverwaltung, Zeitmanagement und Lohnbuchhaltung. | | |
| Benutzertyp | Der Benutzertyp. Die Optionen lauten site (Vor Ort), home (Zuhause) oder mobile (Mobil). | | |
| Gehaltsliste | Eindeutige Gehaltslisten-ID der Kontaktperson. | | |
| ServiceCenter-ID | Der Bearbeitername (aus der Datei operator) für Kontaktpersonen, die ebenfalls als ServiceCenter-Bearbeiter tätig sind. | | |

Register "Adresse"

| Geschäft Adresse Kontakt | nummern Sonstiges Kommentare Anhänge | Porträt | |
|--------------------------|--|---------------------------------|----|
| Geschäftsadresse | | | |
| Standort: | ACME HQ | Gebäude: | A |
| Standortstruktur: | ACME/ACME HQ | Etage: | 22 |
| Name: | Chicago HQ | Zimmer: | |
| Adresse: | 5543 Windy Way | Raum/Abtr.: | |
| | | <u> </u> | |
| | Chicago | 98765 | |
| | USA | | |
| Geschäftszeiten: | bis | | |
| | | | |
| Privatadresse | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

Abbildung 2-3: Register "Adressen" in einem Kontaktdatensatz

Felder

| Felder | Beschreibung | |
|------------------|--|--|
| Standort | Physischer Standort in der Datei location ; definiert den Teil des Landes, in dem sich das Büro des Kontakts befindet. | |
| Standortstruktur | Abteilungshierarchie für den jeweiligen Standort. | |
| Name | Der eindeutige Name aus der Datei location bezeichnet die Niederlassung, in der die Kontaktperson arbeitet (z. B. Frankfurt, Datenzentrum). | |
| Adresse | Vollständige Postanschrift des Arbeitsplatzes der Kontaktperson. | |
| Geschäftszeiten | Arbeitszeiten der Kontaktperson. | |
| Gebäude | Hausnummer (falls vorhanden) des Gebäudes, in dem sich das Büro der Kontaktperson befindet. | |
| Etage | Stockwerk, in dem sich das Büro der Kontaktperson befindet. | |
| Zimmer | Das Zimmer des Kontakts. | |
| Raum/Abtrennung | Der Raum oder Bereich des Kontakts. | |
| Privatadresse | Die vollständige Privatadresse des Kontakts. | |

Register "Kontaktnummern"

| Sonstiges Kommentare Anhänge Porträt | | |
|--------------------------------------|---|---|
| | | |
| (770) 954-4588 | Auto: | |
| 243 | Mobiltelefon: | |
| (770) 529-4998 | | |
| | | |
| | | |
| (770) 953-1142 | Name: | |
| | Gruppe: | |
| | 2-Wege-Paging: | |
| alphanumeric | | |
| | | |
| | | |
| (770) 954-4590 | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | Sonzige: Kommerizer Anhänge Potität [1770) 954-4588 | Sonsiges Kommentare Anhänge Portiat [770] 954-4588 Auto: [243 Mobilelefon: [770] 953-1142 Name: [770] 954-4588 Study [770] 954-4588 Zuto: |

Abbildung 2-4: Register "Kontaktnummern" in einem Kontaktdatensatz

Felder

| Feld | Beschreibung | | | |
|---------------------|--|--|--|--|
| Fax | Telefaxnummer der Kontaktperson. | | | |
| Telefon | Telefonnummern der Kontaktperson, darunter: Durchwahl, Privatnummer, Autotelefon und Mobiltelefon. | | | |
| Pager-Informationen | Vollständige Angaben zum Pager der Kontaktperson. | | | |
| 2-Wege-Paging | Die SCAutomate-Funktion ermöglicht Benutzern, Incident-Tickets über einen Pager zu aktualisieren und zu schließen. Wenn dieses Feld den Wert <i>true</i> enthält, verfügt die Kontaktperson über die Berechtigung für Zwei-Wege-Paging | | | |

Register "Sonstiges"

| Geschäft | Adresse | Kontaktnummern | Sonstiges | Kommentare | Anhänge | Porträt | | |
|------------|--------------|----------------|-----------|------------|---------|---------|----------------------|---------|
| Sonstig | e informat | ionen | | | | | | |
| Adelstitel | | | | | | - | Anrede: | |
| Sprache: | | | | | | - | | |
| | | | | | | | | |
| Kommu | nikation | | | | | | | |
| Kommur | nikationstyp | | | | | | Kommunikationsnummer | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| - | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |

Abbildung 2-5: Register "Sonstiges" in einem Kontaktdatensatz

Felder

| Feld | Beschreibung |
|---------------------------|--|
| Adelstitel | Adelstitel der Kontaktperson (falls zutreffend), z. B. Graf oder Gräfin |
| Sprache | SAP-Feld zur Bezeichnung der Arbeitssprache der Kontaktperson. |
| Anrede | Anrede der Kontaktperson (wie Frau, Herr). Entsprechend der Anrede weist das System einen internen Schlüssel für das Geschlecht des Mitarbeiters zu. |
| Kommunikationstyp | Ein SAP-Feld, in dem das Kommunikationsgerät (wie Mobiltelefon, Fax) beschrieben wird. |
| Kommunikations- nummer | SAP-Feld mit der Nummer des betreffenden Kommunikationsgeräts. |

Register "Kommentare"

In dieses Feld können Sie beliebige zusätzliche Informationen zur Kontaktperson eingeben, die nicht bereits im Datensatz enthalten sind. Die Eingaben sind optional und werden in keiner der ServiceCenter-Funktionen verwendet.

| Geschäftsinformationen | Adresse | Kontaktnummern | Verschiedenes | Kommentare | Anhänge Porträt | |
|---------------------------|--------------|-------------------|---------------|------------|------------------|----------|
| Enter general information | n here regar | ding the contact. | Verschiedenes | Kommentare | Annange Pottal | |
| J | | | | | | <u> </u> |

Abbildung 2-6: Register "Kommentare" in einem Kontaktdatensatz

Register "Anhänge"

Das Register Anhänge verwendet *OLE-Container* zur Anzeige von Anhängen. Hängen Sie alle mit diesem Kontakt verbundenen Dokumente an das Register an.



Abbildung 2-7: Register "Anhänge" in einem Kontaktdatensatz

Es gibt zwei Möglichkeiten, Dokumente an einen Kontaktdatensatz anzuhängen:

- Popup-Menü: Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Registerfeld "Anhänge und wählen Sie Einfügen aus dem Kontextmenü.
- Ziehen und Ablegen von Dokumenten Ziehen Sie Dokumente aus einem Dateiordner direkt in das Register Anhänge.

Kapitel 2, *OLE-Container*, enthält eine detaillierte Beschreibung, wie Dokumente an OLE-Container angehängt werden können.

Hinweis: Derzeit werden OLE-Container in Windows, OS/2 und Macintosh Betriebssystemen unterstützt.

Register "Porträt"

Über das Register **Porträt** können Sie ein als Bitmap (*.bmp) gespeichertes Foto der Kontaktperson anzeigen lassen. Dieses Feld wurde ähnlich gestaltet wie das Register **Grundriss** (Seite 98) in der Datei **location**und wird in gleicher Weise eingesetzt.

Hinzufügen eines Bildes

Das System fügt die Bitmap in den Rahmen ein. Die Rahmengröße müssen Sie auf das Format der gewünschten Bitmap abstimmen, damit die Proportionen des Porträts richtig sind. Detaillierte Informationen zum Bearbeiten von ServiceCenter-Formularen erhalten Sie im Kapitel *Forms Designer* des *ServiceCenter-Handbuchs System Tailoring, Volume 1* (Systemanpassung, Band 1).

So fügen Sie eine Bitmap ein:

1 Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den leeren Rahmen des Registers Porträt.

Ein Kontextmenü wird geöffnet (Abbildung 2-8 auf Seite 94).

Hinweis: Wenn das Menü nicht angezeigt wird, klicken Sie außerhalb des Rahmens und kehren Sie dann wieder zum Rahmen zurück.

Hinweis: Es kann jeweils nur eine Bitmap-Datei gespeichert werden.

2 Wählen Sie bei gedrückter Maustaste die Option Insert bitmap (Bitmap einfügen).



Ein Dialogfeld zur Auswahl einer Bitmap wird angezeigt.

Abbildung 2-8: Kontextmenü und Dialogfeld zur Auswahl einer Bitmap – Register "Porträt"

- **3** Wählen Sie die Bitmap-Datei aus, die auf dem Register dargestellt werden soll.
- 4 Klicken Sie auf Öffnen, um das Bild einzufügen.
 - **Hinweis:** Sie müssen den Datensatz nicht speichern, um Ihre Änderungen zu speichern. Wenn Sie diese Option wählen, wird die Bitmap-Grafik permanent in den Datensatz eingefügt.

Löschen eines Bildes

So löschen Sie ein Bild aus einem Kontaktdatensatz:

1 Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Bitmap-Bild im Register Porträt.

Ein Kontextmenü wird geöffnet.

- Hinweis: Wenn das Menü nicht angezeigt wird, klicken Sie außerhalb des Rahmens und kehren Sie dann wieder zum Rahmen zurück.
- **2** Wählen Sie bei gedrückter Maustaste die Option **Delete bitmap** (Bitmap löschen).

Die Bitmap wird aus dem Register gelöscht.

Hinweis: Sie müssen den Datensatz nicht speichern, um Ihre Änderungen zu speichern. Wenn Sie diese Option wählen, wird die Bitmap-Grafik permanent aus dem Datensatz gelöscht.

Datei "location"

Die ServiceCenter-Datei location enthält Datensätze, die Aufschluss über den Standort der verschiedenen Komponenten geben. Diese Daten werden in den Datensätzen anderer ServiceCenter-Anwendungen in die Felder zur Bezeichnung des Firmendatensatzes und der Standorte übernommen (z. B. in Incident-Tickets in Incident Management).

| 🐚 ServiceCenter - | [location: Atlanta] | | | | | | | _ 0 2 |
|-----------------------|-------------------------------|-------------------------------------|-------------|----------------|---------------|----------|--------------------|----------------------------|
| 🚺 Datei Bearbeiter | <u>Ansicht</u> Forma <u>t</u> | Optionen Listen-Optionen | Eenster 2 | | | | | _ 8 > |
| ※胎鹿 ? | ଷ ୍ 🐤 🕨 | | • | | | | | |
| 🖌 ок 🛛 🗙 | Abbrechen « | Zurück 🔊 🏷 Weiter | 🕂 Hinzufüge | en 🔒 Speichern | 🗍 Löschen | 🔎 Finden | 👃 Füllen | |
| Standort-ID | Standortname | <u>Adresse</u> | 0# | Postleitzahl | Hauptkoptakt | | Land | |
| ACME HQ | Chicago HQ | 5543 Windy Way | Chicago | 98765 | HAWTHORNE, I | GREG | USA | |
| ASIA HQ | Taipei. Asia HQ | 5543 Peitau | Taipei | | HAWTHORNE, I | GREG | Taiwa | n,ROC |
| Atlanta | Atlanta | 200 Mansell Court East | Roswell | 30076 | FALCON, JENNI | FER | USA | |
| Australia | Peregrine Australia | Level 14 | | | Tim Duffy | | Austra | ía j |
| Standortinforma | tionen | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| Standort: | 1 | Atlanta | | | | | | |
| Standort-ID: | l | ati | | | | | | |
| Standortname: | ļ | Atlanta | | | | | | |
| Uberg. Standort | | | | | | | | <u>=</u> |
| Standortstruktur: | ļ | Atlanta | | | | | | |
| Standort voller Name: | : | PRGN/Atlanta | | | | | | |
| Allgemein Grundriss | | | | | | | | |
| Adresse: | | 200 Mansell Court East Suite 100 | Ĵ | Hauptko | ntakt | FA | LCON, JENNIFER | <u> </u> |
| 0.4 | | Resul | - | I Standord | kategone: | 10 · | wichtiger standort | |
| Rundosland | | GA | | Tolofon | | (77 | 201 C49 79EE | |
| Duridesiand. | | 20070 | | Fair Fair | | 177 | 0) 040-7555 | |
| Fosdekzani. | | 130076 | | F dx. | | 107 | 0) 043-3301 | |
| Carakiithaasitaas | | IDSA ING I | | E-Mail. | | | | |
| Kassanantszeiteri. | | | | | | | | |
| Kummentale. | | | | | | | | |
| | | | | | | | | - |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| 1 | | | | | | | | <u>.</u> |
| | | | | | | | | |
| Die ausgewählte Zeile | ist Zeile 3 von 29 Date | nsätzen | | | | | E | infügen location.qbe.g [UI |

Abbildung 2-9: Standortdatensatz

Kopfzeilenfelder

| Feld | Beschreibung |
|-------------|---|
| Standort | Eindeutiger Name zur Angabe des Speicherorts. |
| Standort-ID | Ein eindeutiger Zeichensatz zur Identifizierung des Standorts. Zum Beispiel kann Australien als Aus und eine Region in Kalifornien durch Ka1 gekennzeichnet werden. |

| Feld | Beschreibung |
|----------------------------|---|
| Standortname | Die Bezeichnung des Standorts, zum Beispiel Unternehmenszentrale. |
| Übergeordneter Standort | Der Hauptstandort. Der Wert in diesem Feld ist eine Kombination aus der Firmen-ID und dem Standortnamen des übergeordneten Standorts (wenn ein übergeordneter Standort vorhanden ist). Diese Eingabe ist fakultativ. |
| Standortstruktur | Legt die Standortstruktur basierend auf den in der über- geordneten Struktur definierten Standorten fest, enthält jedoch nicht die Firmen-ID. Der Name in diesem Feld kann zum Beispiel auf ein bestimmtes Gebäude verweisen: Del Mar/BLDG1 |
| Standort voller Name | Die gesamte hierarchische Struktur des Standorts, die sich aus dem vorangestellten Namen des über- geordneten Standorts und dem Standortnamen zusammensetzt. Ein möglicher Wert für dieses Feld wäre: PRGN/Del Mar/BLDG1 |

Register "Allgemein"

| Feld | Beschreibung |
|-------------------|--|
| Adresse | Postanschrift des Standorts. |
| Geschäftszeiten | Geschäftszeiten des Standorts. |
| Firma | Name des Unternehmens aus der Datei company . Der Name kann vom Datensatz im Feld Standortname abweichen. |
| Hauptkontakt | Hauptkontaktperson an diesem Standort. Der Wert in diesem Feld wird der Datei contacts entnommen. |
| Firmenstr./Abt. | Vollständige Abteilungsstruktur für diesen Standort. |
| Standortkategorie | Klassifikation dieses Standorts. Nachfolgend werden die vier Typen aufgeführt, die in der Dropdown-Liste angezeigt werden: |
| | A-Kritischer Standort |
| | B-Wichtiger Standort |
| | C-Satelliten-Standort |
| | D-Vor Ort |

| Feld | Beschreibung | | | |
|------------|--|--|--|--|
| Abteilung | Abteilung, in der die Kontaktperson beschäftigt ist. | | | |
| Telefon | Telefonnummer der Hauptkontaktperson. | | | |
| Fax | Faxnummer der Haupt-Kontaktperson. | | | |
| E-Mail | E-Mail-Adresse der Hauptkontaktperson. | | | |
| Kommentare | Feld zur Eingabe allgemeiner Anmerkungen. Die eingegebenen Daten werden von keiner der ServiceCenter-Funktionen verwendet. | | | |

Register "Grundriss"

Das Register Grundriss zeigt das eingefügte Bitmap-Bild an. Diese Option steht nur auf Windows-Clients zur Verfügung. Die Bitmap-Grafik könnte z.B. aus einem Grundriss des Standorts bestehen.



Abbildung 2-10: Register "Grundriss" in einem Standortdatensatz

Hinzufügen eines Bildes

Das System fügt die Bitmaps (*.bmp) in den Rahmen ein. Damit die Proportionen Ihres Diagramms richtig sind, müssen Sie die Rahmengröße auf das Format der gewünschten Bitmap abstimmen. Detaillierte Informationen zum Bearbeiten von ServiceCenter-Formularen erhalten Sie im Kapitel *Forms Designer* des ServiceCenter-Handbuchs *System Tailoring, Volume 1* (Systemanpassung, Band 1).

So fügen Sie eine Bitmap ein:

1 Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den leeren Rahmen des Registers Grundriss.

Ein Kontextmenü wird geöffnet (Abbildung 2-11).

Hinweis: Wenn das Menü nicht angezeigt wird, klicken Sie außerhalb des Rahmens und kehren Sie dann wieder zum Rahmen zurück.

2 Wählen Sie bei gedrückter Maustaste die Option Insert bitmap (Bitmap einfügen).

ServiceCenter - [location: Germany] - U × 🚫 Datei Bearbeiten Ansicht Format Optionen Listen-(Öffnen ? × ※ 喩 億 ? @ 그 ㅋ ► Suchen in: 🔄 BITMAPS 🗢 🗈 💣 🎹--🖌 ОК X Abbrechen **<<** Zurück >> v 💾 book.bmp 칠 blue alert.bmp cancels.bmp Standortinformationen 3 칠 classic assign.bmp book1.bmp category.bmp 🗋 de 🗋 es 🗋 fr b.bmp books04.bmp chcomm.bmp Germany Standort: back.bmp bridge1.bmp circuit1.bmp 1 back2.bmp browse.bmp clear.bmp Standort-ID: ger ia ia a.bmp actvnote.bmp add.bmp backd.bmp build1.bmp close.bmp Standortname: Peregrine Systems GmbH bulletin.bmp cm.bmp bianext.bmp Überg, Standort: bianextd.hmn husiness.hmn cmr.hmn Standortstruktur Germany e Dat bigprev.bmp callman.bmp cmt.bmp 📲 addd.bmp Standort voller Name: PRGN/Germany bigprevd.bmp cancel.bmp cmview.bmp wata administ.bmp ¥ cntl.bmp binocs.bmp canceld.bmp eitsplat Allgemein Grundriss ۲ • Öffnen Dateiname: letzwerkuma • Dateityp: Files (*.bmp) Abbrechen Bitmap einfüger Eingabe Hinzufügen F1 0K F2 F3 Abbrechen Speichern F4 Löschen F5 Finden F8 Füllen F9 F10 Weiter F11 Zurück Bereit Reaktionszeit 0.120 Darstellung 0.60 Einfügen location.g [UP]

Ein Dialogfeld zur Auswahl einer Bitmap wird angezeigt.

Abbildung 2-11: Kontextmenü und Dialogfeld zur Auswahl einer Bitmap

- **3** Wählen Sie die Bitmap-Datei aus, die auf dem Register dargestellt werden soll.
- 4 Klicken Sie im Dialogfeld auf Öffnen, um das Bild einzufügen.

Hinweis: Sie müssen den Datensatz nicht speichern, um Ihre Änderungen zu speichern. Der Grundriss wird permanent in den Datensatz eingefügt, wenn die Option ausgewählt wird.

Löschen eines Bildes

So löschen Sie ein Bild aus einem Standortdatensatz:

1 Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Bitmap-Bild des Registers Grundriss.

Ein Kontextmenü wird geöffnet.

- Hinweis: Wenn das Menü nicht angezeigt wird, klicken Sie außerhalb des Rahmens und bringen Sie dann den Mauszeiger wieder in den Rahmen.
- 2 Wählen Sie bei gedrückter Maustaste die Option Delete bitmap (Bitmap löschen).

Die Bitmap wird aus dem Register gelöscht.

Hinweis: Sie müssen den Datensatz nicht speichern, um Ihre Änderungen zu speichern. Wenn Sie diese Option wählen, wird die Bitmap-Grafik permanent aus dem Datensatz gelöscht.

Datei "model"

ServiceCenter enthält eine Datei mit dem Namen *model*, mit der Sie verschiedene Modelle von Komponenten in einem Netzwerk verfolgen können. Die Datei **mode**l ist beispielsweise mit Asset-Datensätzen in Inventory/Configuration Management verknüpft. Die Datei **mode**l ist auch mit ServiceCenters Request Management verknüpft, das in einem eigenen Handbuch näher beschrieben wird. Wenn Modellinformationen in Request Management gespeichert werden, können Benutzer Elemente verwenden, wie:

- Richtlinien zur Bearbeitung einer Komponente als Posten, Teil eines Kostenvoranschlags oder einer Bestellung
- Richtlinien zur Auswahl der Komponenten eines übergeordneten Teils

- Abhängigkeiten
- Erforderliche Genehmigungen, wenn eine Komponente Teil eines Kostenvoranschlags oder einer Bestellung ist
- Mengen einer Komponente, die auf Lager sind, bestellt sind, etc.

| 🖏 ServiceCenter - (model-Datens | ätze suchen] | | | _OX |
|---------------------------------|---------------------------------|-----------------|--------------------|----------------------------------|
| 💽 Datei Bearbeiten Ansicht Form | nat Optionen Listen-Optionen Er | nster 2 | | X |
| ※胎態 ? 日 Q 🐤 | • | <u>-</u> | | |
| 🔄 🗮 Zurück 🛛 🐈 Hinzufügen 🕚 | 🖘 Suchen 🛛 🔎 Finden | 🕹 Füllen | | |
| Modellinformationen | | | | |
| Allgemein Aktuelle Mengen Nach | bestellung Lieferanten Katalog | Software Grafik | | |
| Allgemeine Informationen | | | | |
| Teilenr.: | | | Kosten: | |
| Kurzbeschreibung: | r | | Wahrung: | |
| Hersteller: | | <u> </u> | HB-Nummer: | |
| ModelL | | | Standardpriorität: | |
| Modellerw.: | | 5 | Standardmenge: | |
| Mit Seriennt.: | | M | Conlig-Date: | |
| | | | | |
| Detaillierte Beschreibung | | | | |
| Determine Descriptioning | | | | |
| | | | | |
| 1 | | | | 1 |
| Anweisungen | | | | |
| | | | | - |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
|] | | | | |
| Bereit | | | | Einfügen model.g(db.search) [UP] |

Abbildung 2-12: Modelldatensatz

Im Gegensatz zur Datei **device**, die einen Datensatz für jede Komponente im Netzwerk enthält, können Sie mit der Datei **mode**l allgemeine Datensätze für jedes allgemeine Modell erstellen. Modelldatensätze sind mit dem Feld **Modell** in anderen Datensätzen, z. B. einem Asset-Datensatz verknüpft.

Angenommen, Sie verfügen über 300 Computer eines bestimmten Modells, z. B. Toshiba Tecra 8000. Die Datei *device* enthält 300 Asset-Datensätze für diese Computer, die Datei *model* enthält jedoch nur einen Datensatz mit Details zum Modell Tecra 8000.

Register "Allgemein"

| Feld | Beschreibung |
|-------------------|--|
| Teilenr. | Eindeutige Teilenummer zur Beschreibung des Modells. Wenn eine Teilenummer eingegeben wird, weist ServiceCenter automatisch eine Teilenummer zu, sobald ein Modelldatensatz eingegeben wird, oder Sie können diese Teilenummer manuell hinzufügen. |
| Kurzbeschreibung | Frei formulierte Beschreibung des Modells. |
| Hersteller | Hersteller des Modells. Dieses Feld muss einen vorhandenen Lieferantendatensatz enthalten. Diese Eingabe ist obligatorisch. |
| Modell | Eindeutiger Name oder eindeutige Nummer, den bzw. die der Hersteller dem Asset zur Kennzeichnung zugewiesen hat. Diese Eingabe ist obligatorisch. Für den Hersteller Hewlett Packard z. B. könnte das Druckermodell Laserjet definiert werden. |
| Modellerw. | Nähere Spezifizierung des Modells. Zum Beispiel könnte die Modellerweiterung für einen HP Laserjet 4SI lauten. Beachten Sie, dass das Modell auch als Laserjet 4SI definiert werden kann. |
| Mit Seriennr. | Logisches Feld, das angibt, ob ein Modell eine Seriennummer hat. Diese Einstellung ist bei der Erzeugung von Bestellungen von Bedeutung. |
| Kosten | Preis pro Einheit in der Währung aus dem Feld Währung. |
| Währung | Die Währung, die zur Berechnung der Werte in der Datei model verwendet wird. Währungen werden in der Datei currency definiert. |
| HB-Nummer | Zu Buchungszwecken verwendete Hauptbuchnummer. |
| Standardpriorität | Definiert die Reihenfolge, in der Elemente dem Benutzer zur Auswahl angezeigt werden, wenn ein Teil in Request Management ausgewählt wird. |
| | Hinweis: Wenn nicht inventarisierte, mit einer Seriennummer versehene Modelle verfolgt werden sollen, aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen und geben setzen Sie das Feld Config-Datei auf Nicht inventarisiert. |
| Standardmenge | Definiert die Standardmenge dieses Gegenstands. |

| Feld | Beschreibung |
|------------------------------|--|
| Config-Datei | Datei, in die Daten geschrieben werden, wenn der betreffende Modelltyp erkannt wurde. |
| Attributdatei | Felder, das zusammen mit der Konfigurationsdatei die Stelle festlegt, an der ein Teil im Inventar zu definieren ist. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn der Wert für die Konfigurationsdatei <i>device</i> lautet. Weitere Informationen zu Attributdateien finden Sie im Kapitel <i>Inventory Management</i> im Handbuch <i>Anwendungsverwaltung</i> . |
| Detaillierte Beschreibung | Detaillierte, frei formulierte Beschreibung des Assets. |
| Anweisungen | Eingabebereich zur Verwendung in Request Management für besondere Anweisungen in Verbindung mit dem Komponententyp. Dieses Array kann Anweisungen zum Zusammenbau oder zur Installation, Mahnungen usw. enthalten. |

Register "Aktuelle Mengen"

| Allgemein Aktuelle Mengen Nachbestellung Lieferanten Katalo | g Software Grafik | | | | | |
|---|-------------------|-----------|------------|-----------------|-----------|-------------|
| Nach Lager : Summe | | | | | | |
| Lagerinformationen | | | | | | |
| Lager | Installiert | Verfügbar | Reserviert | Nicht verfügbar | Empfangen | Auf Bestell |
| ACME HQ | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| BLDG2 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Warminster | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| d | | | | | | • |

Abbildung 2-13: Register "Aktuelle Mengen" in einem Modelldatensatz

Hinweis: Für die Felder im Bereich **Aktuelle Mengen** wird die Voreinstellung 0 (Null) angenommen, wenn Sie keine Eingabe vornehmen.

| Feld | Beschreibung | | | |
|-------------|---|--|--|--|
| Lager | Der physische Standort des Lagers. | | | |
| Installiert | Für Geräte mit Seriennummer wird hier angegeben, wie oft für das Modell in der Datei device der Status Installiert definiert ist. Bei Geräten ohne Seriennummer bezieht sich der Wert auf die über die Lebensdauer des Modells gelieferte Stückzahl. | | | |

| Feld | Beschreibung |
|-----------------|--|
| Verfügbar | Für Geräte mit Seriennummer. Die Menge dieses Modells in der Datei device hat den Status Verfügbar . Bei Geräten ohne Seriennummer bezeichnet dieser Wert die verfügbare Stückzahl. |
| Reserviert | Für Geräte mit Seriennummer. Die Menge dieses Modells in der Datei device hat den Status Reserviert . Für Geräte ohne Seriennummer wird dieses Feld nicht verwendet. |
| Nicht verfügbar | Die Menge dieses Modells in der Geräte-Inventardatei hat den Status Nicht verfügbar . |
| Empfangen | Bei Geräten mit und ohne Seriennummer bezieht sich diese Angabe auf die Anzahl der Modelle mit dem Status Empfangen . Die Posten einer Bestellung gelten als empfangen, wenn sie beim Empfangsvorgang protokolliert, jedoch noch nicht in die entsprechende Inventardatei eingetragen wurden. |
| Auf Bestellung | Bei Geräten mit und ohne Seriennummer bezieht sich diese Angabe auf die zum aktuellen Zeitpunkt bestellte Stückzahl des Modells. |
| Auf Anfrage | Bei Geräten mit und ohne Seriennummer bezieht sich diese Angabe auf die zum aktuellen Zeitpunkt angeforderte Stückzahl des Modells. |
| Unerledigt | Anzahl nicht erledigter Bestellaufträge für das Modell. |

Register "Nachbestellung"

| Allgemein Aktuelle Mengen | Nachbestellung | Lieferanten Katalog | Software Grafik | | | |
|---------------------------|----------------|-----------------------|-----------------|-----------------------|-----------------------|----------|
| Nachbestellinformationen | | | | | | |
| Min. Bestellmenge: | 0 | | | Käufergruppe: | | _ |
| Max. Bestelmenge: | 0 | | | Materialgruppe: | | |
| Postengröße (Best.): | 0 | | | Verfügb. verbrauchen? | | Г |
| Maßeinheit: | EA | | | Kombinieren? | | Π |
| Wiederbestellungstyp: | Batch | | | Empfang aufzeichnen? | | V |
| | | | | | | |
| Lager | | | Schwellw | ert Nachbestellung | Betrag Nachbestellung | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |

Abbildung 2-14: Register "Nachbestellinformationen" in einem Modelldatensatz

Hinweis: In den Feldern des Registers **Nachbestellinformationen** wird die Voreinstellung Null (0) angenommen, wenn Sie keine Eingabe vornehmen.

| Feld | Beschreibung |
|-------------------------------|---|
| Min. Bestellmenge | Mindeststückzahl bei Bestellungen des Modells. |
| Max. Bestellmenge | Maximale Stückzahl bei Bestellungen des Modells. |
| Postengröße (Best.) | Verwendete Losgröße, wenn das Modell bei einem Lieferanten bestellt wird. Die Bestellmenge ist immer ein Vielfaches dieses Wertes. |
| Maßeinheit | Standardmaßeinheit für dieses Asset. |
| Wiederbestellungstyp | Definiert das Verhalten bei der Verarbeitung einer Bestellung. In einem Dropdown-Menü stehen drei Optionen zur Verfügung: |
| | Batch – Aktiviert die Felder für Nachbestellungen. Sofort – Weist darauf hin, dass das Modell sofort bestellt werden sollte. |
| | Phantom – Das Modell wird nicht nachbestellt Ein "Phantom" ist ein Platzhalter, eine Scheinkomponente, mit der eine Sammlung mehrerer Elemente strukturiert wird. Hierdurch wird Flexibilität beim Definieren von Komponentenbeziehungen innerhalb eines Katalogs erreicht. Ein Phantom kann als übergeordnete Ebenenart für die Auswahl verschiedener Teile desselben Typs angesehen werden. Normalerweise handelt es sich nicht um ein tatsächlich vorhandenes Element. |
| Lager | Liste mit Lagern, aus denen bestellt werden kann. |
| Schwellwert Nachbestellung | Zeitpunkt, an dem das Modell bestellt wird. Wenn die im Feld Verfügbar genannte Stückzahl unter diesen Wert sinkt, wird die im Feld Menge neu bestellen genannte Stückzahl bestellt. Damit dieses Feld aktiviert werden kann, muss für das Feld Wiederbestellungstyp die Einstellung Batch aktiviert werden. |
| Betrag Nachbestellung | Menge, die bestellt wird, wenn die Menge im Feld Verfügbar unter die im Feld Schwellenwert Nachbestellung angegebene Stückzahl sinkt. Der Nachbestellungstyp muss auf Batch eingestellt sein, damit dieses Feld aktiviert werden kann. |

| Feld | Beschreibung |
|--------------------------|--|
| Käufergruppe | Schlüssel für einen Käufer oder eine Käufergruppe, der bzw. die für bestimmte Aktivitäten verantwortlich ist. Eine Käufergruppe ist im Allgemeinen für den Einkauf bestimmter Materialtypen verantwortlich. Zum Beispiel kauft die IT-Abteilung alle auf Computer bezogenen Materialien, wohingegen eine andere Abteilung für die Beschaffung von Büromöbel verantwortlich ist. |
| Materialgruppe | Bezeichnet ähnliche Materialien in einer Organisation. In diesem Feld werden die von Ihnen definierten Materialkategorien erfasst. Sie haben zum Beispiel verschiedene Klassifikationen für Herstellungsmaschinen oder Baumaterialien. Eine große Organisation, die aus verschiedenen Geschäftsbereichen besteht, kann dieses Feld verwenden, um sicherzugehen, dass das Inventar eines Geschäftsbereichs auch nur von den Mitarbeitern dieses Geschäftsbereichs eingesehen werden kann. |
| Verfügbar verbrauchen | Logisches Feld, mit dem zugelassen wird, dass die Lagerbestände des Modells aufgebraucht werden. Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn bei der Verarbeitung von Kostenvoranschlagsposten in der Anwendung ocmo.create.order die verfügbaren Inventarbestände aufgebraucht werden. Normalerweise ist dieses Kontrollkästchen nicht aktiviert. Auch bei nicht im Inventar erfassten Geräten ist dieses Kontrollkästchen nicht aktiviert. |
| Kombinieren | Logisches Feld, das die Verarbeitung von Kosten- voranschlagsposten steuert. Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn bei der Verarbeitung von Kosten- voranschlagsposten die Stückzahlen in einem einzigen Detail-Datensatz zusammengefasst werden. Wenn dieses Kontrollkästchen nicht aktiviert wird, erzeugt das System eine eindeutige Bestellung und einen eindeutigen Bestell- posten für jeden einzelnen Kostenvoranschlagsposten. Standardmäßig ist dieses Kontrollkästchen nicht aktiviert. |
| Empfang aufzeichnen | Logisches Feld, mit dem das Erfassen von Eingängen für das Modell gesteuert wird. |
Hinweis: Die Datei *model* enthält auch umfassende Katalogdaten für jedes Modell, einschließlich seiner Komponenten, Abhängigkeiten, Teile- und Komponentenbedingungen, assoziierten Alerts und Genehmigungen sowie Richtlinien zum Empfang und zur Veröffentlichung. Einzelheiten zu den Katalogkonfigurationsfeldern innerhalb der Datei *model* finden Sie im Handbuch zu *ServiceCenter Request Management*.

model-Datei-Daten können auch mit anderen Formularen eingesehen werden. Im Formular *ocmco.detail* können Sie ein detailliertes Katalogteil sowie Komponentenbedingungen definieren und einsehen, nicht nur true/false-Bedingungen. Um eine andere Ansicht zu verwenden, klicken Sie in der Systemleiste auf **Ansicht** und wählen Sie dann die gewünschte Ansicht aus.

Register "Lieferanten"

Mit dem Register Lieferanten können Sie auf alle Lieferanten zugreifen, die Service-Leistungen für diese Komponente zur Verfügung stellen. Die Suche wird in der Datei modelvendor ausgeführt und jeweils auf die Teilenummer des aktuellen Modelldatensatz bezogen.

| Allgemeine Informationen | Aktuelle Mengen Nachb | estellinformationen | Lieferanten Kal | talogdaten Grafik |
|--------------------------|-----------------------|---------------------|-----------------|-------------------|
| Alle Lieferanten ar | nzeigen | Lieferant hinzufüge | n] | |
| Lieferant | Stückkosten | TransTyp | Anz. Zahlungen | Zahlungsbetrag |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| 1 | | | | |

Abbildung 2-15: Lieferanteninformationen in der Datei "model"

Register "Katalog"

Das Register **Katalogdaten** zeigt Definitionen aus Request Management basierend auf der Teilenummer des aktuellen Modelldatensatzes an. Zusätzliche Informationen zu den Feldern in diesem Register finden Sie unter *Request Management*.

| ServiceCenter - | model Datensätze suc | hen] | | | | - ICI XI |
|----------------------|-----------------------|------------------------------------|-------------------------------|-----------|------------|------------------------|
| Datei Dearbeiten | Ansicht Format Optic | nen Listen-Optionen Eenster 2 | | | | _ 6 × |
| 关胎隐 ?! | 0 0, 🐤 🕨 | • | | | | |
| 📉 Zurück 🛛 🐈 | Hinzufügen 🛛 🖘 Such | en 🔎 Finden 🔋 Füllen | | | | |
| Modellinformatio | nen | | | | | |
| Allgemein Aktuelle | Mengen Nachbestellung | Lieferanten Katalog Software Gr | afik | | | |
| Kataloginformationen | Teilebedingungen Ko | mponentenbedingungen Genehmigungen | /Alerts Emplangsinformationen | | | |
| Kataloginformatio | nen | | | _ | | |
| Postenkategorie: | | <u>0</u> | Zugew. Abteilung: | | | |
| Sequenz: | | | | | | |
| | | | | | | |
| Komponenten | 1 | | | | | |
| Gruppe | Telenummer | Beschreibung | Anzahi | Kategorie | Optionstyp | |
| L | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| 1 | | | | | | |
| Abhängigkeiten | | | | | | |
| Garpenoamo | | Abbiinnin unn | Abhängigka | italum | | |
| Croppermane | | Destranged for |) certainggra | n ngge | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| Bereit | | | | | Einfügen | model.g(db.search)[UP] |

Abbildung 2-16: Request Management-Komponentendefinitionen

| Feld | Beschreibung |
|--------------------------|--|
| Posten-Kategorie | Ermöglicht die Zusammenfassung ähnlicher Datensätze unter einem gemeinsamen Namen. Die Daten werden aus Request Management übernommen. Diese Eingabe ist obligatorisch. |
| Zugewiesene Abteilung | Feld, in dem eine Gruppe einem Teil zugewiesen wird. |
| Sequenz | Eine vom Benutzer definierte Sequenz, die zum Sortieren von Posten im Request Management-Katalogauswahl- verfahren verwendet wird. Sequenznummern werden in aufsteigender Reihenfolge sortiert, wobei leere Einträge zuerst aufgeführt werden. |

Register "Software"

Im Register **Software** werden Informationen zur Softwarelizenzierung und -installation angezeigt. Verwenden Sie dieses Register nur, wenn die Daten im Feld **Postenkategorie** des Registers **Katalog** auf eine Softwarelizenz oder -installation verweisen. Weitere Informationen zu diesem Register finden Sie im Handbuch *Anwendungsverwaltung*.

Register "Grafik"

Das Register **Grafik** (Abbildung 2-17) ist ein OLE-Container für Bitmap-Bilder. Anweisungen zum Positionieren und Bearbeiten solcher Bilder finden Sie unter*Dateianhänge und OLE-Container* auf Seite 67.



Abbildung 2-17: OLE-Container für Teile-Bitmap-Bilder

Menü "Optionen" – aktiver Modelldatensatz

Das Menü **Optionen** eines aktiven Modelldatensatzes enthält spezifische Optionen für die Datei **model**. Informationen zu Optionen in einem leeren Modelldatensatz-Formular finden Sie unter *Befehle im Menü* "*Optionen*" auf Seite 126.

| Feld | Beschreibung |
|----------------------|---|
| Drucken | Druckt den aktuellen Datensatz auf einem Server-Drucker. |
| Gültigkeit nachsehen | Hierdurch werden die Daten im aktuellen Feld mit der ServiceCenter-Gültigkeitstabelle für das Feld verglichen. |

| Feld | Beschreibung |
|--------------------------------------|--|
| Exportieren/Entladen | Mit dieser Option wird der Datensatz in eine Datei exportiert, die in ein Tabellenblatt importiert werden kann. Alternativ haben Sie die Möglichkeit, DBdict zu entladen oder eine Abfrage vorzubereiten, mit der zu entladende Datensätze ausgewählt werden. |
| IR-Abfrage | Zugriff auf die ServiceCenter-IR (Information Retrieval) Expert-Anwendung. |
| Array vergrößern | Zeigt ein separates Fenster mit einer vergrößerten Version des markierten Arrays an, so dass Sie Werte eingeben oder entfernen können. |
| Summarize (Zusammenfassen) | Fasst die Definitionen der aktuellen übergeordneten Komponente in einem Fensterbereich zusammen, der mit einem Blick Aufschluss über die Beziehungen zwischen den verschiedenen Modelldatensätzen gibt. |
| Take Inventory (Bestandsaufnahme) | Führt die Anwendung model.take.inventory aus, damit in der Datei im Feld Config-Datei nach allen Gegenständen im Inventar mit derselben Teilenummer und identischen Gesamtsummen basierend auf dem Status (Installiert, Reserviert, Verfügbar, Nicht verfügbar) gesucht wird. Anschließend wird mit Hilfe der Datei ocml der Wert für Auf Bestellung, Auf Anforderung und Empfang ausgerechnet. |

Löschen eines Modelldatensatzes

So löschen Sie einen existierenden Modelldatensatz:

- 1 Klicken Sie im Systemverwalter-Startmenü auf das Register Unterstützende Dateien.
- 2 Klicken Sie auf Modelle.



odelle

Informationen und aktuelle Verfügbarkeit für beliebte Ausrüstung.

Ein leerer Modell-Datensatz (model) wird angezeigt.



3 Wählen Sie einen vorhandenen Datensatz wie folgt:

- a Geben Sie bekannte Informationen zum gewünschten Datensatz in den betreffenden Feldern ein und klicken Sie auf **Suchen** oder drücken Sie die **Eingabetaste** *oder*
- **b** Klicken Sie auf **Suchen** und wählen einen Datensatz aus der oben im Formular angezeigten Liste der Modell-Datensätze.

Der gewünschte Datensatz wird angezeigt.

Ti Löschen

4 Klicken Sie auf Löschen oder drücken Sie F6. Nun wird ein Formular angezeigt, in dem Sie aufgefordert werden, den

Löschbefehl zu bestätigen.5 Klicken Sie auf Ja, um den Befehl zu bestätigen.

Nun werden Sie aufgefordert, im Dialogfeld Zusammenfassende Darstellung Request Management Überg. Elemente-/Teilebeziehungen (ocmo.smry.g) die zu löschenden Elemente auszuwählen (Seite 111).

| 💽 Se | erviceCenter - [Zusammenfassung eines Teils] | |
|------|---|------------------|
| 💽 D | Datei Bearbeiten Ansicht Format Optionen Listen-Optionen Fenster ? | _ 8 × |
| × [| Ba @a ? B Q 🐤 ► 🔽 🔽 | |
| | Cinde Element ablegen Alles löschen | - |
| | | |
| | Zusammenfassende Darstellung Request Management Überg. Elemente-/Teilebeziehungen | |
| | | |
| | (Ebenen) | |
| Std | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 | |
| | M* Create PC Package, 204, 1 | <u> </u> |
| | ** Desktop PCs, 210, 1 | |
| | Enhanced Desktop; PIII800;296;30, 211, 0 | |
| | ** Standard Desktop; PIII500;128;20, 212, 0 | |
| | Notebook Computer, 240, 1 | |
| | Tecra 740CDT/166mhz/16mhz/2.02/1024x768/28.8, 241, 0 | |
| | Tecra 510CDT/133mhz/16mb/2.02/800x600/28.8, 242, 0 | |
| | Monitors, 260, 0 | |
| | 17" Monitor Professional Series, 261, 0 | |
| | 19" Monitor Professional Series, 263, 0 | |
| | 17" Monitor Graphic Series, 264, 0 | |
| | 21" Monitor Graphic Series, 265, 0 | |
| | Installation Services, 800, 0 | |
| | PC Installation, 801, 0 | |
| | Network Connectivity, 802, 0 | <u> </u> |
| | | |
| 0. | | |
| 0 / | Wahlen Sie die geeignete Loschoption aus. Einfügen | cmco.smry.g [US] |

Abbildung 2-18: Liste der Beziehungen zwischen den übergeordneten und untergeordneten Teilen

Über dieses Dialogfeld können Sie auch alle mit dem Element verbundenen Komponenten löschen. (Das Element kann z. B. eine übergeordnete Komponente verschiedener verbundener Elemente sein.)

- Mit Element ablegen löschen Sie das Element aus der Zeile, in der sich der Cursor gerade befindet. Alle übrigen Elemente verbleiben in der Liste.
- Mit Alles löschen setzen Sie den Löschvorgang fort und entfernen alle Elemente aus der Liste.
- 6 Entfernen Sie alle nicht zu löschenden Elemente und klicken Sie dann auf Alles löschen.

Ein Request Management-Formular zur Komponentendefinition wird im Ansichtsmodus als Bestätigungsfenster für jedes untergeordnete Teil angezeigt, wenn mehrere Elemente gelöscht werden sollen.

| ServiceCenter - | - [Bestätigen Sie | das Löschen dieses Datensa | atzes] | | | | _ 🗆 × |
|--------------------|-------------------|------------------------------|-------------|----------------------|-------------|----------------------|----------------|
| 🚺 Datei Bearbeite | en Ansicht Forma | t Optionen Listen-Optionen | Fenster ? | | | | _ 8 × |
| * 🗈 🏝 📍 | 8 🔍 ラ | | • | | | | |
| K Ende | 🎁 Löschen | 🔁 Überspringen | | | | | - |
| | | KOMPONENTENDEFINI | TIONEN - RI | EQUEST MANAGEN | IENT | | - |
| Teilenr.: | 210 | | | [| | Lieteranten anzeigen | |
| Beschr.: | Desktop PC | 's | | | | | |
| Hersteller: | Internal Acc | ess | | | | | |
| Modell: | Various | | Mode | ellerw.: | 1 | | |
| Postenkategorie: | Desktops | | Zuge | w. Abteilung: | | | |
| Standardpriorität: | | | Stan | dardmenge: | 1 | | |
| | | | | | | | |
| Komponenten At | bhängigkeiten Tei | lebedingungen Komponenter | bedingungen | Genehmigungen/Alerts | Empfang/Übe | etragung | |
| Gruppe | Teilenummer | Beschreibung | | Anzahl | Kategorie | Optionstyp | |
| cpu | 211 | Enhanced Desktop; PIII800;2 | 96;30 | 1 | Desktop | optional | |
| cpu | 212 | Standard Desktop; PIII500;12 | B;20 | 1 | Desktop | default | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | - |
| Bereit | | | | | | Einfüge | n ocmco.g [US] |

Abbildung 2-19: Komponentendefinitions-Formular

7 Klicken Sie für jedes Element auf Löschen.

In der Statusleiste erscheint die Meldung: *Teil*<Nummer> *wurde erfolgreich gelöscht*. Klicken Sie auf Löschen, wenn Sie weitere verbundene Komponenten löschen möchten.

Datei "vendor"

ServiceCenter enthält die Datei **vendor**, in der Datensätze von Lieferanten, Herstellern und Auftragnehmern gespeichert sind. Die Daten werden mit zahlreichen verbundenen Dateien verknüpft, wie den Dateien **quote**, **order** und **line** in Request Management, wo Informationen im Feld Lieferant abgelegt werden. Diese Datei ist z. B. auch mit dem Feld **Service-Anbieter** in einem Incident-Ticket verknüpft, dem Feld **Hersteller** in der Datei *model*, dem Feld **Hersteller** in der Datei *device* und dem Feld Lieferant in der Datei *modelvendor*.

| ServiceCenter - [vendor] | | | | | | |
|---|----------------|-------------------|-----------------|-------------------|-----|------------|
| 💽 Datei Bearbeiten Ansicht Format Optionen | Listen-Optione | n Fenster ? | | | | _ 8 × |
| ※ 🛍 🏩 ? 🖲 🔍 🥱 🕨 | | - | | | | |
| 🖌 OK 🗙 Abbrechen 🎸 Zurück | >>> Weiter | 🕂 Hinzufügen | 📊 Speichern | 🎁 Löschen 🔰 🔎 Fin | den | 💺 Füllen 📕 |
| Lieferant/Hersteller | ID | Telefon | Land | | | ▲ |
| IBM Germany | IBM-GE | (49) 7032 15 2720 | Germany | | | |
| IBM North America | | | | | | |
| IBM United Kingdom | IBM-UK | (44) 1705 492949 | England | | | |
| Install Group | INST | (619) 794-1751 | USA | | | - |
| • | | | | | | Þ |
| | | | | | | |
| Lieferanten-/Herstellerinformationen | | | | | | |
| Allgemein Vertrieb Service Standort | | | | | | |
| | | | | | | |
| Name: IBM North America | | | Bestellkontakt: | | | |
| Тур: | | | Telefon: | 1-800-IBM-4YOU | | |
| ID: IRM/US | | | Vertragon: | | | |
| 10. [IDM-03 | | | veruagsni | | | |
| URL: [www.ibm.com | | | Vertragsperson: | | | |
| Hotline: | | | Telefon: | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| • | | | | | | |
| | | | | | | |
| tie ausgewählte Zeile ist Zeile 14 von 32 abgerufenen Datensätzen Einfügen vendor. gbe.g [US] | | | | | | |

Abbildung 2-20: Lieferantendatensatz

Kopfzeilenfelder

Die Felder in den Lieferantendatensätzen enthalten die Informationen, die Sie für die Kontaktaufnahme und die Zusammenarbeit mit Lieferanten und Herstellern benötigen. Wenn eine Eingabe in einem Feld obligatorisch ist, wird darauf hingewiesen.

| Feld | Beschreibung |
|--------------------------|--|
| Lieferant/ Hersteller | Name des Verkäufers, Herstellers, Auftragnehmers, Serviceanbieters usw. |
| ID | Eindeutige alphanumerische Kennung des Lieferantendatensatzes in der ServiceCenter-Datenbank. |
| Telefon | Telefonnummer des Lieferanten/Herstellers. |
| Land | Das Land, in dem der Lieferant/Hersteller seinen Sitz hat. |

Register "Allgemein"

| Allgemein | Vertrieb Serv | ice Standort | | |
|---------------|---------------|----------------|-----------------------------|--|
| Name: Typ: | | IBM Germany | Bestellkontakt: Telefon: | |
| ID: | | IBM-GE | Vertragsnr.: | |
| URL: | | www.de.ibm.com | Vertragsperson: | |
| Hotline: | | | Telefon: | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

Abbildung 2-21: Register "Allgemein" in einem Lieferantendatensatz

| Feld | Beschreibung |
|---------|--|
| Name | Name des Verkäufers, Herstellers, Auftragnehmers, Serviceanbieters usw. Dieses Feld ist erforderlich. |
| Тур | Optionales Feld, in dem der Servicetyp des Lieferanten definiert wird. |
| ID | Eindeutige alphanumerische Kennung des Lieferantendatensatzes in der ServiceCenter-Datenbank. |
| URL | Website-Adresse des Lieferanten. |
| Hotline | Telefonnummer für technische Unterstützung. |

| Feld | Beschreibung | |
|----------------|--|--|
| Bestellkontakt | Vertreter des Lieferanten. | |
| Telefon | Telefonnummer der im Feld Bestellkontakt genannten Kontaktperson. | |
| Vertragsnr. | Nummer des Servicevertrags. | |
| Vertragsperson | Kontaktperson, die im Servicevertrag als Vertreter des Lieferanten benannt ist. | |
| Telefon | Telefonnummer der im Feld Vertragsperson genannten Kontaktperson. | |

Felder im Register "Vertrieb"

| Allgemein Vertrieb | Service Standort | |
|--------------------|------------------|----------------------|
| Vertriebsbüro | | |
| Vertriebsleiter: | | Verkäufer: |
| Telefon: | | Telefon: |
| | | Geschäftszeiten: bis |
| | | |
| | | |
| | | |

Abbildung 2-22: Register "Vertrieb" in einem Lieferantendatensatz

| Feld | Beschreibung |
|-----------------|--|
| Vertriebsleiter | Leiter des Vertriebsbüros des Lieferanten. |
| Telefon | Telefonnummer des Vertriebsleiters. |
| Verkäufer | Kundenbetreuer des Lieferanten, der als Kontaktperson für Ihr Unternehmen fungiert. |
| Telefon | Telefonnummer des Vertriebsvertreters. |
| Geschäftszeiten | Arbeitszeiten des Vertriebsvertreters. |

Felder im Register "Service"

| Allgemein Vertrieb S | ervice Standort | |
|-----------------------|-----------------|---------------------------------------|
| Service-Informationen | | |
| Techniker: | | Kontakt n. Geschäftsschl.: |
| Telefon: | | Telefon: |
| Funkrufempf.: | | · · · · · · · · · · · · · · · · · · · |
| Geschäftszeiten: | bis | - Manager: |
| | | l elefon: |
| Eskalationsverfahren | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

Abbildung 2-23: Register "Service" in einem Lieferantendatensatz

| Feld | Beschreibung | | | | |
|------------------------------|---|--|--|--|--|
| Techniker | Ihre Kontaktperson in der Service-Abteilung. | | | | |
| Telefon | Felefonnummer des Technikers. | | | | |
| Funkrufempf. | ² unkrufnummer des Technikers. | | | | |
| Geschäftszeiten | Arbeitszeiten der Service-Abteilung. | | | | |
| Kontakt n. Geschäftsschl. | Ihre Service-Kontaktperson nach Dienstschluss. | | | | |
| Telefon | Telefonnummer dieser Kontaktperson. | | | | |
| Manager | Leiter der Service-Abteilung. | | | | |
| Telefon | Telefonnummer des Abteilungsleiters. | | | | |
| Eskalationsverfahren | Erforderliche Schritte zur Dienstleistung und Eskalierung der nicht behobenen Probleme. | | | | |

Felder im Register "Standort"

| Allgemein | Vertrieb | Service | Standort | | | | |
|-----------|----------|---------|-------------|--------|--------------|-------------|---------------------|
| Standort | | | | | | | |
| Adresse: | | 1133 | Westchester | Avenue | A | Telefon: | (770) 863-1234 |
| | | | | | - | Fax: | (770) 863-3030 |
| | | Whit | e Plains | NT | 10604 | E-Mail: | askibm@vnet.ibm.com |
| Land: | | USA | | | <u>▼</u> ≣ ₽ | Lieferant? | v |
| | | | | | | Hersteller? | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |

Abbildung 2-24: Register "Standort" in einem Lieferantendatensatz

| Feld | Beschreibung |
|-------------|--|
| Adresse | Feld mit Bildlaufpfeilen, in dem die Postanschrift des Lieferanten mit Ort, Land und Postleitzahl angezeigt wird. |
| Land | Land, in dem der Lieferant seinen Sitz hat. |
| Telefon | Telefonnummer des Lieferanten. |
| Fax | Faxnummer des Lieferanten. |
| E-Mail | E-Mail-Adresse des Lieferanten. |
| Lieferant? | Durch Aktivierung dieses Kontrollkästchens wird angegeben, dass es sich um einen Lieferantendatensatz handelt. |
| Hersteller? | Durch Aktivierung dieses Kontrollkästchens wird angegeben, dass es sich um einen Herstellerdatensatz handelt. |

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 Informationen zu Ihrem Unternehmen enthält, werden in der Datei **company** allgemeine Informationen zum Standort und zu Kontaktpersonen anderer Unternehmen gespeichert, mit denen Ihr Unternehmen Vertragsbeziehungen unterhält.

| 🛐 ServiceCenter - [Firma: 0 | 0000004] | | | | - 🗆 × |
|------------------------------------|-----------------------------------|--------------------------|---------------|--------------|----------------|
| 💽 Datei Bearbeiten Ansicht | t Format Optionen Listen-Optionen | Fenster ? | | | _ 8 × |
| x b 6 ? 0 Q | ⇒ ► | • | | | |
| 🖌 OK 🛛 🗙 Abbrech | nen < Zurück 📎 Weiter | 🐈 Hinzufügen 🛛 📊 Speich | ern 🎁 Löschen | 🔎 Finden 🛛 🍹 | Füllen |
| Firmen-ID | Firmenname | Kunden-ID Kunde seit | Ort Bunde | eslan Land | ^ |
| DEFAULT | Default Company | 00000001 01/01/99 00:00: | 0.01 | | |
| PRGN | Peregrine Systems, Inc. | 0000002 01/01/85 00:00 | San Diego L'A | USA | |
| ALME | ALME, INU. | 00000003 01701799.00:00 | San Diego LA | USA | |
| GENERICOM | Genericom Computer Resources | 0000004 06/01/35 00:00: | Unicago IL | USA | <u> </u> |
| Firmeninformationen | | | | | |
| Kunden-ID: | 00000004 | | | | |
| Firmen-ID: | GENERICOM | | Kontakte | | |
| Firmenname: | Genericom Computer Resource | 25 | | | |
| Standard-SLA für Firma: | GEN Bronze | | | | |
| Kunde seit: | 06/01/95 00:00:00 | | | | |
| Adresse: | 753 E. Northwest Highway | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| Ort/Kreis/PLZ: | Chicago | IL | 60004 | | |
| Land: | USA | | | | |
| Telefonnummer: | (800) 555-6899 | | | | |
| Faxnr.: | (888) 555-1551 | | | | |
| Service Manager: | MANAGER1 | | Ξ | | |
| Service-AusliefManager: | SM 1 | | | | |
| Firma in Multi-Firmenliste anzeige | en: Ja 🗾 | | | | |
| Firma immer in Listen anzeigen: | Ja 💌 | | | | |
| Element auf jeden Fall betroff. | Г | | | | |
| | | | | | |
| Die ausgewählte Zeile ist Zeile 4 | von 4 Datensätzen | | | Einfüge | n company.g[S] |

Abbildung 2-25: Firmeninformationen – externe Organisationen

Felder der Datei "company"

Die Kontakt- und Ansicht-Schaltflächen auf diesem Formular bringen Sie zu den verknüpften Formularen *contacts.g* bzw. *sla.edit* .

| Feld | Beschreibung | | | |
|------------------------------------|--|--|--|--|
| Kunden-ID | Individuelle ID des Unternehmens. Diese Eingabe ist obligatorisch. | | | |
| Firmen-ID | Firmentypische Bezeichnung (benutzerdefinierbar) Klicken Sie auf Kontakte , um die Kontaktdatensätze durchzugehen. | | | |
| Firmenname | Vollständige Bezeichnung des Unternehmens. Diese Eingabe ist obligatorisch. | | | |
| Standard-SLA für Firma | Standardmäßiges Service Level Agreement für diese Firma. Verbindet den Incident mit dem SLA in diesem Firmendatensatz. | | | |
| Kunde seit | Datum, an dem das Unternehmen Ihr Kunde wurde. | | | |
| Adresse | Postanschrift des Unternehmens. | | | |
| Ort/Kreis/PLZ | Stadt oder Postleitzahl, die für die Postanschrift des Unternehmens verwendet werden soll. | | | |
| Land | Landes-Code oder Name, der für die Postanschrift verwendet werden soll. | | | |
| Telefonnummer | Telefonzentrale des Unternehmens. | | | |
| Faxnr. | Telefaxnummer des Unternehmens. | | | |
| Firma in Multi-Firmenliste | Zeigt die jeweilige Firma in eine Firmenliste für Systeme an, die für den Multi-Firmenmodus konfiguriert sind. | | | |
| anzeigen | Weitere Informationen zum Multi-Firmenmodus finden Sie unter <i>Verwenden des Multi-Firmenmodus</i> auf Seite 120 | | | |
| Firma immer in Listen anzeigen | Siehe oben. | | | |
| Element auf jeden Fall betroff. | Wird in dieser Version von ServiceCenter nicht verwendet. | | | |
| Service Manager | Service-Manager dieses Unternehmens. Der Wert in diesem Feld kann zu Benachrichtigungszwecken verwendet werden. | | | |
| Service-Auslief Manager | Service-Auslieferungsmanager für dieses Unternehmen, sofern nicht mit dem Service-Manager identisch. Der Wert in diesem Feld kann zu Benachrichtigungszwecken verwendet werden. | | | |

Verwenden des Multi-Firmenmodus

Die Ausführung von ServiceCenter im Multi-Firmenmodus ermöglicht Helpdesks die problemlose Verwaltung von Daten für mehrere Firmen oder Abteilungen. Durch Verwendung angepasster Links und Formate in Verbindung mit dem Multi-Firmenmodus werden die Daten einer Firma isoliert. Als Ergebnis wird nur die für die jeweilige Firma relevante Auswahl angezeigt, wenn für diese Firma Tickets geöffnet sowie Rechnungen und Berichte erstellt werden.

Angenommen, ein Helpdesk-Techniker, der für mehrere Firmen zuständig ist, öffnet basierend auf den erhaltenen Kundeninformationen einen neuen Anfragebericht. Wenn ServiceCenter im Multi-Firmenmodus ausgeführt wird, werden Daten angezeigt, die ausschließlich für die Firma des jeweiligen Kunden gelten. Wenn ServiceCenter *nicht* im Multi-Firmenmodus ausgeführt wird, gelten die angezeigten Daten für sämtliche Firmen, für die das Helpdesk zuständig ist.

Sie können die Datentrennung weiterführen und die Sicherheit erhöhen, indem Sie den Multi-Firmenmodus in Verbindung mit der Funktion **Mandanten** verwenden. Weitere Informationen zu dieser Funktion finden Sie unter *Schützen der Mandanten-Datenbank* auf Seite 315.

Um ServiceCenter im Multi-Firmenmodus auszuführen, aktivieren Sie im Register **Sonstiges** des systemweiten Firmendatensatzes das Kontrollkästchen **In Multi-Firmenmodus ausführen**. Weitere Informationen zu diesem Feld finden Sie unter *Register "Sonstiges"* auf Seite 218.

Datei "dept"

Die Datei **dept** erfasst grundlegende Daten zu verschiedenen Abteilungen in Ihrer Organisation, darunter auch der interne SLA für diese Abteilung. Abteilungsdatensätze können mit der Füllfunktion aus anderen ServiceCenter-Dateien übernommen werden.

| 🐚 ServiceCenter - [Abteilung] | | | | | | _ 🗆 × |
|--|-------------------|--------------|----------------------|----------------------|-------------|--------------|
| 💽 Datei Bearbeiten Ansicht Format Optione | n Listen-Optionen | Fenster ? | | | | _ 8 × |
| ※動像 ? 8 9 🕨 🕨 | | ▼ | | | | |
| 🖌 OK 🛛 🗙 Abbrechen 🛛 📢 Zurück | >>> Weiter | 🕂 Hinzufügen | 📊 Speichern | 🎁 Löschen 🛛 🔎 Finden | Füllen | • |
| Abt. Abteilungscode | Firma | | Voller Abteilung | qsname | | _ |
| GENERICOM/Admi 100600 | GENERICOM | | Administration/ | 'Legal | | |
| GENERICOM/Doct 400200 | GENERICOM | | Documentation | | | |
| GENERICUM/Finar 100300 | GENERICUM | | Finance | | | |
| PRGN/Administratic T00900 | PHUN | | Administration | | | |
| Phan/castollel St 500000 | Fhun | | Customer Supp | JUIL | | |
| Abteilungsdaten | | | | | | |
| Allgemein Organisations-Diagramm | | | | | | |
| Abteilungsinformationen | | | | | | |
| Abteilungsname: Documentation | | Abt | eilung: | GENERICOM/Documentat | tion | |
| Abteilungscode: 400200 | | Ebe | ene: | 0 | | _ |
| Firma: GENEBICOM | | EI Abt | eilunasstrukt.: | Documentation | | _ |
| SLA: GEN Bronze | | | e Abteilungsstrukt : | GENEBICOM/Documentat | ion | _ |
| Übera Abteilung: | | | zte Aktualisierung: | 12/10/01 15:10:56 | | _ |
| Kostonatalla: | | | upliniert uns | EALCON | | _ |
| Kusteristelle. | | AK | ualisien von. | JFACCON | | |
| Positionen | | | | | | |
| Titel | | | | | | |
| Documentation Engineer | | | | | | |
| Localization Engineer | | | | | | |
| Manager, Documentation | | | | | | |
| Manager, Localization | | | | | | |
| Project Manager | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| Die ausgewählte Zeile ist Zeile 25 von 32 abgerufene | n Datensätzen | | | | Einfügen de | pt.qbe.g [S] |

Abbildung 2-26: Abteilungsdatensatz

Register "Informationen"

| Feld | Beschreibung |
|-------------------|---|
| Abteilung | Der individuelle Abteilungsname, der aus dem Firmen-Code und dem Abteilungsnamen besteht. Der Wert in diesem Feld wird vom System automatisch kompiliert und ist schreibgeschützt. |
| | Dieser Feldwert wird in der Anwendung trigger.dept.structure im Panel set.final festgelegt und stellt eine eindeutige Datensatz-ID bereit. Dieses Feld darf nicht geändert werden. |
| Abteilungsname | Vollständige Bezeichnung der Abteilung. Diese Eingabe ist obligatorisch. |
| Abteilungscode | Individuelle ID, die der Abteilung von der Person zugewiesen wurde, die den Datensatz erstellt hat. Sie können ein beliebiges alphanumerisches Schema verwenden. |
| Firma | Individuelle Firmen-ID (benutzerdefinierbar) aus der Datei company. |
| SLA | Nummer eines SLA mit der Abteilung. |
| Überg. Abteilung | Die Hauptabteilung, die für SLAs Bericht erstattet. Der Wert in diesem Feld ist eine Kombination aus der Firmen-ID und dem Abteilungsnamen. |
| Abteilungsstrukt. | Definiert die Abteilungsstruktur unter der übergeordneten Abteilung. Der Wert in diesem Feld könnte zum Beispiel die Dokumentationsgruppe in der Forschungs- und Entwicklungsabteilung bezeichnen. Besearch & Development/Documentation |
| Volle | Die gesamte hierarchische Struktur der Abteilung |
| Abteilungsstrukt. | einschließlich der Firmen-ID und einer Abteilungsuntergruppe. Ein möglicher Wert für dieses Feld wäre: |
| | PRGN/Research & Development/Documentation |
| Letzte Änderung | Datum, an dem der Abteilungsdatensatz zuletzt aktualisiert wurde. |
| Aktualisiert von | Name des Mitarbeiters, der den Datensatz zuletzt aktualisiert hat. |

Register "Positionen"

Verwenden Sie das Array-Feld im Register **Positionen**, um die Stellenbezeichnungen für diese Abteilung aufzulisten.

| mationen Positionen Organisations-Diagramm |
|--|
| |
| itel |
| Documentation Engineer |
| ocalization Engineer |
| Anager, Documentation |
| fanager, Localization |
| Project Manager |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |

Abbildung 2-27: Stellenbezeichnungen der Abteilung

Register "Organisations-Diagramm"

Das Register **Organisations-Diagramm** ist ein OLE-Container, in den Sie ein Strukturdiagramm der Abteilung einfügen können. Nicht alle OLE-Objekte können eingefügt werden, deshalb werden nur Bitmaps akzeptiert. Das Diagramm müssen Sie in einer anderen Anwendung (z. B. MS Word oder Visio) erstellen und als Bitmap (.bmp) speichern.



Abbildung 2-28: Register "Organisations-Diagramm"

Einfügen eines Bildes

So fügen Sie ein Strukturdiagramm als Bitmap ein:

1 Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den leeren Rahmen des Registers Organisations-Diagramm.

Ein Kontextmenü wird geöffnet (Abbildung 2-29 auf Seite 125).

- Hinweis: Wenn das Menü nicht angezeigt wird, klicken Sie außerhalb des Rahmens und bringen Sie dann den Mauszeiger wieder in den Rahmen.
- 2 Wählen Sie bei gedrückter Maustaste die Option Insert bitmap (Bitmap einfügen).

| ServiceCenter - [Department] | u Holo | | | | - | |
|---|----------------------------------|-------------------------------------|------------------|----------|---------------------|---------------------|
| | öffnen | | | | - | - 변스 기보 스 |
| V OK Cancel Previous Next Dept Dept Code Company. GENERICOM/Fina 100300 GENERIC PRGN/Administrati 100900 PRGN PRGN/Customer S 500000 PRGN PRGN/Distribution 900400 PRGN Department Data General Orgenatic | Suchen in: Verlauf Desktop | BUN Doc_Org.bmp HR_Org_Chart. | bmp | | ← È 쓴 ⊞· | |
| Gave bitmap Delete bitmap Enter Add Add F1 OK F2 Cancel F3 Save F4 Delete F5 Find F8 Fill P9 Next F10 Previous | Netzwerkumg | Dateiname: Dateityp: | Files (*. bmp) | | Y | Üffnen Abbrechen |
| Selected line is row 25 of 32 records retrieved | | | Response 0.100 d | raw 0.60 | insert dept.g(db.vi | ew) [US] |

Ein Dialogfeld zur Auswahl einer Bitmap wird angezeigt.

Abbildung 2-29: Kontextmenü und Dialogfeld zur Auswahl eines Bitmap-Bilds – Register "Organisations-Diagramm"

3 Wählen Sie die Bitmap-Datei (.bmp), die auf dem Register dargestellt werden soll.

ServiceCenter sucht nach der Datei im RUN-Verzeichnis als Standard-Ablage.

- 4 Klicken Sie auf Öffnen, um das Bild einzufügen.
 - **Hinweis:** Sie brauchen nicht auf Speichern zu klicken. Die Grafik wird automatisch mit dem Datensatz gespeichert.

Löschen eines Bildes

So löschen Sie ein Strukturdiagramm aus einem Abteilungsdatensatz:

1 Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Bitmap-Bild im Register Organisations-Diagramm.

Ein Kontextmenü wird geöffnet.

- Hinweis: Wenn das Menü nicht angezeigt wird, klicken Sie außerhalb des Rahmens und bringen Sie dann den Mauszeiger wieder in den Rahmen.
- 2 Wählen Sie bei gedrückter Maustaste die Option Delete bitmap (Bitmap löschen).

Die Bitmap wird aus dem Register gelöscht.

Hinweis: Sie brauchen also den Datensatz nicht zu speichern, um Ihre Änderungen zu speichern. Wenn Sie diese Option wählen, wird die Bitmap-Grafik permanent aus dem Datensatz gelöscht.

Befehle im Menü "Optionen"

Die Befehle im Menü **Optionen** sind in den Formularen aller Support-Dateien gleich. Nur bei aktiven Modelldatensätzen werden im Menü **Optionen** andere Befehle angezeigt. Die verfügbaren Befehle in den Modelldatensätzen werden im Abschnitt *Datei "model"* auf Seite 100 beschrieben.

Für leere und aktive Datensätze stehen bei den in diesem Kapitel genannten Support-Dateien im Menü **Optionen** unterschiedliche Befehle zur Verfügung.

Menü "Optionen" - leerer Datensatz

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

| Feld | Beschreibung |
|--------------------------|---|
| Erweiterte Suche | Zeigt ein Suchfenster an, in dem Sie Ihre eigene Suchabfrage schreiben und die Ergebnisse nach Schlüsselfeldern sortieren können. |
| IR-Abfrage | Zugriff auf die ServiceCenter-IR-Expert-Anwendung. |
| Exportieren/ Entladen | Mit dieser Option wird der Datensatz in eine Datei exportiert, die in ein Tabellenblatt importiert werden kann, oder entladen, damit er in ein anderes ServiceCenter-System übernommen werden kann. Sie können Informationen in jedes Produkt mit DDE-(Dynamic Data Exchange)-Unterstützung exportieren. |
| Gültigkeit nachsehen | Hierdurch werden die Daten im aktuellen Feld mit der ServiceCenter-Gültigkeitstabelle für das Feld verglichen. |
| Zurücksetzen | Löscht alle Datensätze in der aktuellen Datei. |
| | Warnung: Verwenden Sie die Option Zurücksetzen nur, wenn Sie alle Datensätze der aktuellen Datei löschen möchten. |
| Regen | Erstellt die Indizes der aktuellen Datei neu. |
| Inbox öffnen | Hiermit können Benutzer eine vordefinierte Abfrage (Inbox) zum Suchen der Datei wählen. |
| Array vergrößern | Zeigt ein separates Fenster mit einer vergrößerten Version des markierten Arrays an, so dass Sie Werte eingeben oder entfernen können. |

Menü "Optionen" – aktiver Datensatz

| Feld | Beschreibung |
|-------------------------|---|
| Drucken | Druckt den angezeigten Datensatz auf dem Standarddrucker des Benutzers aus. |
| Gültigkeit nachsehen | Hierdurch werden die Daten im aktuellen Feld mit der ServiceCenter-Gültigkeitstabelle für das Feld verglichen. |

| Feld | Beschreibung |
|--------------------------|--|
| Exportieren/ Entladen | Mit dieser Option wird der Datensatz in eine Datei exportiert, die in ein Tabellenblatt importiert werden kann, oder entladen, damit er in ein anderes ServiceCenter-System übernommen werden kann. Im Grunde genommen können Sie Informationen in jedes Produkt mit DDE- (Dynamic Data Exchange-) Unterstützung exportieren. |
| IR-Abfrage | Zugriff auf die ServiceCenter-IR-Expert-Anwendung. |
| Array vergrößern | Zeigt ein separates Fenster mit einer vergrößerten Version des markierten Arrays an, so dass Sie Werte eingeben oder entfernen können. |

Menü "Listen-Optionen"

Das Menü Listen-Optionen enthält Optionen, die sich auf Datensatz-Listen und QBE-Listen beziehen. Die Listen-Optionen sind in den Support-Dateien nur verfügbar, wenn eine Liste aktiviert wurde.

| Feld | Beschreibung |
|---------------------------|--|
| Massenzufügung | Ermöglicht die Bearbeitung ausgewählter Datensätze in einer Datei und die Übernahme dieser Datensätze in die Datenbank, wobei die ursprünglichen Datensätze erhalten bleiben. Sie könnten z. B. aus der Datei device eine Liste mit PC-Datensätzen erstellen und diese Datensätze in ein anderes System exportieren. Wenn für das neue System ein Identifikationspräfix für die einzelnen PCs erforderlich ist, können Sie mit der Funktion Massenzufügung die PC-Datensätze nochmals mit dem benötigten Präfix in die Datenbank einfügen. Mit einer Abfrage können Sie die neu erstellten Datensätze erfassen und mit der Option Massenentladen als Gruppe in eine externe Datei exportieren. |
| Massen- aktualisierung | Ermöglicht die Aktualisierung aller Datensätze in einer Datei. Die ursprünglichen Datensätze werden dabei überschrieben. Diese Funktion kommt z.B. in Betracht, wenn neue Teilenummern eingeführt wurden und Sie die Teilenummern in der Datei model aktualisieren müssen. |
| Massenlöschung | Hiermit können Sie alle Datensätze in einer Datensatz- oder QBE-Liste löschen. Führen Sie die Abfrage nach einem bestimmten Datensatz durch und führen Sie dann eine Massenlöschung aus. Vor Ausführung des Befehls erfolgt eine Sicherheitsabfrage. |

| Feld | Beschreibung |
|-----------------------------|---|
| Massenentladen | Hiermit können Sie alle Datensätze einer Datensatz- oder QBE-Liste in eine externe Datei entladen. |
| Anzahl | Zählt die Datensätze in einer Datensatz- oder QBE-Liste. Die Summe wird in einem Popup-Meldungsfenster angezeigt. |
| Liste drucken | Druckt die Datensatz- bzw. QBE-Liste oder alle Datensätze. |
| Aktualisieren | Aktualisiert die Anzeige der Datensatz- oder QBE-Liste. |
| Spalten ändern | Damit können Sie Spaltenüberschriften in einer Datensatz- oder OLE-Liste bearbeiten (siehe <i>Spaltenüberschriften</i> auf Seite 53). |
| Nach Excel exportieren | Exportiert alle Datensätze in einer Datensatz- oder QBE-Liste direkt in Microsoft Excel. Im Grunde genommen können Sie Informationen in jedes Produkt mit DDE (Dynamic Data Exchange)-Unterstützung exportieren. Für die DDE-Funktion ist Excel 95 oder eine höhere Version erforderlich. |
| | Hinweis: Diese Option steht nur auf Windows-Clients zur Verfügung. |
| In Textdatei exportieren | Exportiert alle Datensätze in einer Datensatz- oder QBE-Liste im Textformat in eine externe Datei. Wählen Sie im angezeigten Dialogfeld einen Dateinamen und ein Trennzeichen. Die Datei wird auf Ihrem Client in das Verzeichnis RUN exportiert. Diese Option kann unabhängig von der DDE-Unterstützung genutzt und auch auf Clients verwendet werden, die nicht unter Windows eingerichtet wurden. |

Benutzerzugriff und Sicherheitskontrolle

Übersicht

Als Systemverwalter kümmern Sie sich um Benutzer im System durch Hinzufügen, Bearbeiten und Warten der Benutzerdateien, Bearbeiterdatensätze sowie der Profile und gewähren System-Zugriffsrechte.

Als Systemverwalter gewähren Sie Zugriffsrechte auf drei Ebenen – Zugriff zum System (Menüebene) und Zugriff auf und Funktionen in ServiceCenter-Anwendungen (Berechtigungswörter). Die Sicherheitseinstellungen für die Benutzer werden im Central Administration Utility durch die Verwendung der Datei *Operator* verwaltet, die den Anmeldenamen, das Kennwort, die Berechtigungswörter und den *unternehmensweiten Firmendatensatz* enthält.

Da ServiceCenter mit verschiedenen vordefinierten Benutzern ausgeliefert wird, können Sie hieraus wählen oder Ihre eigenen in ServiceCenter erstellen. Für jeden Benutzertyp sind unterschiedliche Systemberechtigungen und unterschiedliche Startmenüs definiert. Wie man mit vordefinierten Bearbeiter-Vorlagen umgeht erfahren Sie in *Bearbeitervorlagen* auf Seite 190. Dieses Kapitel beschreibt die Wartung der ServiceCenter-Benutzerbasis und zeigt Ihnen Möglichkeiten zum Hinzufügen und Bearbeiten von Benutzern sowie ihrer Zugriffsrechte. Die folgenden Abschnitte helfen Ihnen bei diesen Aufgaben.

- Einrichten von Profilen (siehe *Benutzerrolle* auf Seite 132).
- Hinzufügen von Benutzern auf Seite 149.
- Erstellen eines Bearbeiterdatensatzes auf Seite 149.
- Verwenden von Berechtigungswörtern (siehe Berechtigungswörter auf Seite 174).
- Erstellen eines Startmenüs auf Seite 179.
- Erstellen eines Menüdatensatzes auf Seite 184.
- Andern von Benutzerkennwörtern (siehe Kennwörter auf Seite 196).
- Bearbeiten des systemweiten Firmendatensatzes (siehe Systemweiter Firmendatensatz auf Seite 203).
- Verwenden des Registers Zuweisungs-/Meldungsgruppen (siehe Register "Zuweisungs-/Meldungsgruppen" auf Seite 227).

Benutzerrolle

Die standardmäßigen Benutzerrollen helfen dabei, Bearbeiterrollen in ServiceCenter-Anwendungen zu definieren. Eine zugewiesene Benutzerrolle ist die Basis dafür, Benutzer-Profiltypen zuzuweisen, damit die Bearbeiter in jeder der ServiceCenter-Anwendungen korrekt eingesetzt werden. Wenn Sie eine standardmäßige Benutzerrolle wählen, bestimmt die Einstellung für das Anwendungsprofil innerhalb dieser Benutzerrolle den Zugang und die Vorrechte des Benutzers in jeder der ServiceCenter-Anwendungen, vom einfachen Benutzer mit beschränktem Zugang bis zum Systemverwalter mit vollem Zugang. Wenn der Systemverwalter einem Individuum oder spezifischen Gruppentyp eine bestimmte Benutzerrolle zuteilt, übernimmt diese Benutzerrolle das zugewiesene Benutzerprofil für Vorrechte und Ansichten innerhalb jeder Anwendung und bestimmt, welche Aufgaben der Bearbeiter innerhalb der ServiceCenter-Anwendungen erfüllen kann.

Benutzerprofile

Benutzerprofile bieten verschiedene Zugangsebenen, entsprechend den verschiedenen Arten von ServiceCenter-Benutzern. Im Folgenden werden die standardmäßigen Benutzerprofile beschrieben, die in ServiceCenter eingerichtet wurden und die bei der Zuteilung von Benutzerrollen an Systembenutzer verwendet werden können.

| Benutzerprofil | Zugriffsrechte |
|---------------------|---|
| ADMIN | Eingesetzt in Service Management, Incident Management, Basisursachen-Analyse, Inventory Management, Change Management und Request Management. Verleiht vollen administrativen Zugriff: |
| | Alle grundlegenden Optionen, einschließlich Öffnen, Anzeigen und Schließen von Anfrageberichten, Incident-Tickets und Basisursachen-Analyse-Tickets. |
| | Durchsuchen der ServiceCenter-Wissensdatenbank. |
| | Öffnen, Überprüfen, Genehmigen, Ablehnen und Zurücknehmen von Änderungen in Change Management. |
| | Öffnen und Schließen von Kostenvoranschlägen und Aufträgen in Request Management. |
| | Genehmigungen. |
| | Alle Druckoptionen. |
| | Alle Abfrageoptionen. |
| APPROVER | Eingesetzt in Change Management und Request Management. Verleiht Genehmigungsberechtigungen für Änderungen und Kostenvoranschläge/Anforderungen in Request Management. Darüber hinausgehende Berechtigungen schließen das Folgende ein: |
| | Grundlegende Optionen wie Datensätze zählen, Finden oder Benachrichtigen. |
| | Alle Abfrageoptionen. |
| | Alle Druckoptionen. |
| ASSET MANAGEMENT | Eingesetzt in Change Management zum Verwalten aller Inventory Management-Assets. Verleiht vollen administrativen Zugriff: |
| | Alle grundlegenden Optionen, einschließlich Öffnen, Aktualisieren, Anzeigen und Schließen von Änderungs-Tickets. |
| | Durchsuchen der ServiceCenter-Wissensdatenbank. |
| | Öffnen, Überprüfen, Genehmigen, Ablehnen und Zurücknehmen von Änderungen in Change Management. |
| | Genehmigen von Änderungen innerhalb der Genehmigergruppen CA und ONSITE. |
| | Alle Druckoptionen. |
| | Alle Abfrageoptionen. |

| Benutzerprofil | Zugriffsrechte |
|--------------------|---|
| CLIENT SECURITY | Eingesetzt in Incident Management. Verleiht die folgenden Berechtigungen: |
| | Öffnen, Aktualisieren, Anzeigen und Schließen von Incident-Tickets. |
| | Durchsuchen der ServiceCenter-Wissensdatenbank. Erneutes Öffnen, Protokollieren, Drucken und Zulassen von ineffizienten Abfragen. |
| COORDINATOR | Eingesetzt in Change Management, Inventory Management und Request Management. Verleiht administrativen Zugriff zur Koordination von Änderungen in Change Management und Kostenvoranschlägen/Anforderungen in Request Management. Die Berechtigungen schließen das Folgende ein: |
| | Alle grundlegenden Optionen, einschließlich Öffnen, Aktualisieren und Anzeigen von Änderungen, Kostenvoranschlägen und Aufträgen. |
| | Genehmigen und Überschreiben. |
| | Alle Druckoptionen. |
| | Alle Abfrageoptionen. |
| DEFAULT | Eingesetzt in Service Management, Incident Management, Basisursachen-Analyse, Inventory Management, Change Management und Request Management. Verleiht die folgenden Zugriffsrechte und -privilegien: |
| | Anzeigen, Protokollieren, Suchen, Füllen, Benachrichtigen, Zählen, Finden, Überschreiben, Ineffiziente Abfragen zulassenund Auf Duplikate prüfen für Anfrageberichte, Incident-Tickets, Änderungsanforderungen und Kostenvoranschläge/Aufträge. Durchsuchen der ServiceCenter-Wissensdatenbank |
| | Alle grundlegenden Optionen innerhalb von Change Management sowie Genehmigungs-, Druck- und Abfrageoptionen. |
| | Alle grundlegenden Optionen innerhalb von Request Managment sowie Genehmigungs- und Druckoptionen sowie die meisten Abfrageoptionen. |
| EMERGENCY GROUP | Wird in Change Management verwendet, um innerhalb der Change Management-Anwendung eine Änderung zu beschleunigen. Alle grundlegenden Genehmigungs-, Druck- und Abfrageoptionen werden gewährt. |

| Benutzerprofil | Zugriffsrechte |
|----------------|--|
| FACILITIES | Wird in Incident Management und Change Management zur Koordinierung von Einrichtungsaktivitäten verwendet. Folgende Berechtigungen werden gewährt: |
| | Die meisten grundlegenden Optionen, einschließlich Anzeigen, Protokollieren, Finden, Füllen, Benachrichtigen, Zählen, Suchen, Überschreiben, Ineffiziente Abfragen zulassen und Auf Duplikate prüfen für Incident-Tickets und Änderungsanforderungen. |
| | Genehmigungen ohne Überschreibungen. |
| | Alle Druck- und Abfrageoptionen. |
| | Durchsuchen der ServiceCenter-Wissensdatenbank. |
| FIELD ENG | Eingesetzt in Incident Management. Verleiht die folgenden Berechtigungen: |
| | Einige der grundlegenden Optionen, einschließlich Anzeigen, Protokollieren, Finden, Füllen, Benach- richtigen, Zählen, Suchen, Überschreiben, Ineffiziente Abfragen zulassen und Auf Duplikate prüfen für Incident-Tickets. |
| | Durchsuchen der ServiceCenter-Wissensdatenbank. |
| HELPDESK | Eingesetzt in Change Management. Verleiht die folgenden Berechtigungen: |
| | Verfolgen von Alerts. |
| | Risikoberechnungen. |
| | Einige der grundlegenden Optionen, einschließlich Anzeigen, Protokollieren, Finden, Füllen, Benachrichtigen, Zählen, Suchen, Überschreiben, Ineffiziente Abfragen zulassen, Überprüfen, Übergeordnete Änderungen finden und Auf Duplikate prüfen für Änderungsanforderungen. |
| | Durchsuchen der ServiceCenter-Wissensdatenbank. |
| | Genehmigungen ohne Überschreibungen. |
| | Alle Druckoptionen. |
| | Alle Abfrageoptionen. |

| Benutzerprofil | Zugriffsrechte |
|----------------|---|
| HELPDESK TECH | Eingesetzt in Service Management und Incident Management. Verleiht die folgenden Berechtigungen: |
| | Öffnen, Aktualisieren, Anzeigen, Schließen und Deaktivieren von Incident-Tickets. |
| | Durchsuchen der ServiceCenter-Wissensdatenbank. |
| | Erneutes Öffnen, Protokollieren, Drucken und Zulassen von ineffizienten Abfragen. |
| | Datenbankzugriff. |
| | Erstellen neuer Kategorien. |
| INITIATOR | Eingesetzt in Service Management, Incident Management, Basisursachen-Analyse, Inventory Management und Change Management. Verleiht die folgenden Berechtigungen: |
| | Öffnen, Anzeigen, Protokollieren, Finden, Füllen und Benachrichtigen von Anfrageberichten und Tickets. |
| | Durchsuchen der ServiceCenter-Wissensdatenbank. |
| | Protokollieren, Drucken, Zählen und Zulassen von ineffizienten Abfragen. |
| | Erstellen von Duplikaten, neuer Kategorien und Hinweise. |
| ISP | Eingesetzt in Incident Management. Verleiht die folgenden Berechtigungen: |
| | Öffnen, Aktualisieren, Anzeigen, Schließen und Deaktivieren von Incident-Tickets. |
| | Protokollieren, erneutes Öffnen, Finden, Füllen und Drucken von Tickets. |
| | Erweiterte Suchvorgänge. |
| | Datenbankzugriff. |
| | Erstellen von Duplikaten, Zulassen von ineffizienten Abfragen und Überprüfen von Geräten auf Incident-Duplikate. |

| Benutzerprofil | Zugriffsrechte |
|----------------|--|
| ISPADMIN | Eingesetzt in Incident Management. Verleiht die folgenden Berechtigungen: |
| | Öffnen, Aktualisieren, Anzeigen, Schließen und Deaktivieren von Incident-Tickets. |
| | Protokollieren, erneutes Öffnen, Finden, Füllen und Drucken von Tickets. |
| | Erweiterte Suchvorgänge. |
| | Datenbankzugriff. |
| | Erstellen von Duplikaten, Zulassen von ineffizienten Abfragen und Überprüfen von Geräten auf Incident-Duplikate. |
| | Einzel- und Massendeaktivierung von Tickets. |
| | Erstellen neuer Kategorien. |
| LAN SUPPORT | Eingesetzt in Change Management und Incident Management. Verleiht die folgenden Berechtigungen: |
| | Öffnen, Aktualisieren, Anzeigen und Schließen von Incident-Tickets. |
| | Protokollieren, erneutes Öffnen, Finden, Füllen und Drucken von Tickets. |
| | Erweiterte Suchvorgänge. |
| | Datenbankzugriff. |
| | Erstellen von Duplikaten, Zulassen von ineffizienten Abfragen und Überprüfen von Geräten auf Incident-Duplikate. |
| M/F SUPPORT | Eingesetzt in Change Management und Incident Management. Verleiht die folgenden Berechtigungen: |
| | Öffnen, Aktualisieren, Anzeigen und Schließen von Incident-Tickets. |
| | Protokollieren, erneutes Öffnen, Finden, Füllen und Drucken von Tickets. |
| | Erweiterte Suchvorgänge. |
| | Datenbankzugriff. |
| | Erstellen von Kategorien, Zulassen von ineffizienten Abfragen und Überprüfen von Geräten auf Incident-Duplikate. |

| Benutzerprofil | Zugriffsrechte |
|----------------|--|
| MANAGEMENT | Wird in Change Management zur Verwaltung aller Änderungsanforderungen verwendet. Gibt vollen Verwaltungszugriff, darunter: |
| | Alle grundlegenden Optionen, einschließlich Öffnen, Aktualisieren, Anzeigen und Schließen von Änderungs-Tickets. |
| | Durchsuchen der ServiceCenter-Wissensdatenbank. Öffnen, Überprüfen, Genehmigen, Ablehnen und Zurücknehmen von Änderungen in Change Management. |
| | Genehmigen von Änderungen innerhalb der Genehmigergruppen ASSET MANAGEMENT und CA. Alle Druckoptionen. |
| | Alle Abfrageoptionen. |
| MASTER | Eingesetzt in Request Management. Verleiht die folgenden Berechtigungen: |
| | Alle grundsätzlichen Funktionen, einschließlich Datenbankverwaltungsaktivitäten. |
| | Alert-Protokoll. Genehmigungsoptionen, einschließlich Genehmigung, Massengenehmigung, Genehmigungsprotokollen, Neubewertungen, Zurücksetzungen und Überschreibungen |
| | Alle Druckoptionen. |
| | Alle Abfrageoptionen. |
| ONSITE SUPPORT | Eingesetzt in Change Management und Incident Management. Verleiht die folgenden Berechtigungen: |
| | Einige der grundlegenden Optionen, einschließlich Öffnen, Aktualisieren, Anzeigen und Schließen von Incident-Tickets und Änderungsanforderungen. |
| | Genehmigungen f ür Change Management. |
| | Alle Druckoptionen. |
| | Alle Abfrageoptionen. |
| PROCUREMENT | Eingesetzt in Change Management und Incident Management. Verleiht die folgenden Berechtigungen: |
| | Einige der grundlegenden Optionen, einschließlich Öffnen, Aktualisieren, Anzeigen und Schließen von Incidents-Tickets und Änderungsanforderungen. |
| | Genehmigungen für Change Management. Alle Druckontionen |
| | Alle Abfrageoptionen. |
| | |

| Benutzerprofil | Zugriffsrechte |
|----------------|--|
| RECEIVER | Eingesetzt in Request Management. Verleiht die folgenden Berechtigungen: |
| | Einige der grundlegenden Optionen, einschlie ßlich Öffnen, Aktualisieren, Anzeigen und Schlie ßen von Kostenvoranschl ägen und Auftr ägen. |
| | Alle Genehmigungsoptionen. |
| | Alle Druckoptionen. |
| | Die meisten Abfrageoptionen. |
| REPLACEMENT | Eingesetzt in Incident Management. Verleiht die folgenden Berechtigungen: |
| | Öffnen, Aktualisieren, Anzeigen und Schließen von Incident-Tickets. |
| | Protokollieren, erneutes Öffnen, Finden, Füllen und Drucken von Tickets. |
| | Erweiterte Suchvorgänge. |
| | Datenbankzugriff. |
| | Erstellen von Duplikaten, Zulassen von ineffizienten Abfragen und Überprüfen von Geräten auf Incident-Duplikate. |
| REQUESTOR | Eingesetzt in Request Management. Verleiht die folgenden Berechtigungen: |
| | Einige der grundlegenden Optionen, einschließlich Öffnen, Aktualisieren, Anzeigen und Schließen von Kostenvoranschlägen und Aufträgen. |
| | Protokollieren, erneutes Öffnen, Finden und Füllen. |
| | Bereitstellen, erneutes Öffnen, Erzeugen von Aufträgen usw. |
| | Alert-Protokoll. |
| | Alle Druckoptionen. |
| | Einige Abfrageoptionen. |
| | Genehmigungsoptionen stehen nicht zur Verfügung. |

| Benutzerprofil | Zugriffsrechte |
|-----------------------|---|
| REVIEWER | Eingesetzt in Service Management, Incident Management, Basisursachen-Analyse, Inventory Management, Change Management und Request Management. Verleiht die folgenden Berechtigungen: |
| | Einige der grundlegenden Optionen, einschließlich Prüfen, Schließen, Zählen, Finden und Auflisten von Seiten. |
| | Alert-Protokoll. |
| | Alle Druckoptionen. |
| | Die meisten Abfrageoptionen. |
| | Keine Genehmigungsoptionen. |
| SEAGATE INFO | Eingesetzt in Incident Management. Verleiht die folgenden Berechtigungen: |
| | Durchsuchen. |
| | Erweiterte Suche. |
| | Drucken, Anzeigen und Zählen. |
| SERVICE MANAGEMENT | Eingesetzt in Change Management. Verleiht die folgenden Berechtigungen: |
| | Einige der grundlegenden Optionen, einschließlich Alerts, Öffnen, Aktualisieren, Finden, Füllen, Benachrichtigen und Speichern für Änderungen. |
| | ■ Genehmigungen. |
| | Alle Druckoptionen. |
| | Alle Abfrageoptionen. |
| SERVICE TECH | Eingesetzt in Incident Management. Verleiht die folgenden Berechtigungen: |
| | Die meisten grundlegenden Optionen, einschließlich Öffnen, Aktualisieren, Anzeigen und Schließen von Incident-Tickets. |
| | Protokollieren, erneutes Öffnen, Finden, Füllen und Drucken von Tickets. |
| | Erweiterte Suchvorgänge. |
| | Datenbankzugriff. |
| | Erstellen von Duplikaten, Zulassen von ineffizienten Abfragen und Überprüfen von Geräten auf Incident-Duplikate. |

| Benutzerprofil | Zugriffsrechte |
|----------------|--|
| SOFTWARE | Eingesetzt in Change Management. Verleiht die folgenden Berechtigungen: |
| | Einige der grundlegenden Optionen, einschließlich Alerts, Öffnen, Finden, Füllen, Benachrichtigen und Speichern für Änderungsanforderungen und IR-Abfragen. |
| | Genehmigungen. |
| | Alle Druckoptionen. |
| | Alle Abfrageoptionen. |
| STANDARD | Eingesetzt in Incident Management. Verleiht die folgenden Berechtigungen: |
| | Die meisten grundlegenden Optionen, einschließlich Öffnen, Aktualisieren, Anzeigen und Schließen von Incident-Tickets. |
| | Protokollieren, Finden, Füllen und Drucken von Tickets. Erstellen neuer Kategorien und Hinweise, Zulassen von ineffizienten Abfragen und Überprüfen von Geräten auf Incident-Duplikate. |
| SYSADMIN | Eingesetzt in Service Management, Incident Management, Basisursachen-Analyse, Inventory Management, Change Management und Request Management. Verleiht die folgenden Berechtigungen: |
| | Öffnen, Aktualisieren, Anzeigen und Schließen von Anfrageberichten, Incident-Tickets und Basisursachen-Analyse-Tickets. |
| | Durchsuchen der ServiceCenter-Wissensdatenbank. Öffnen, Überprüfen, Genehmigen, Ablehnen und Zurücknehmen von Änderungen in Change |
| | Management. |
| | Öffnen und Schließen von Kostenvoranschlägen und Aufträgen in Request Management. |
| SYSTEMS ADMIN | Eingesetzt in Change Management und Incident Management. Verleiht die folgenden Berechtigungen: |
| | Öffnen, Aktualisieren und Anzeigen von Incident-Tickets und Änderungsanforderungen. |
| | Durchsuchen der ServiceCenter-Wissensdatenbank. Öffnen, Überprüfen, Genehmigen, Ablehnen und Zurücknehmen von Änderungen. |

| Benutzerprofil | Zugriffsrechte |
|--------------------|--|
| SYSTEMS SUPPORT | Eingesetzt in Change Management und Incident Management. Verleiht die folgenden Berechtigungen: |
| | Öffnen, Aktualisieren, Anzeigen und Schließen von Incident-Tickets. |
| | Protokollieren, erneutes Öffnen, Finden, Füllen und Drucken von Tickets. |
| | Erweiterte Suchvorgänge. |
| | Datenbankzugriff. |
| | Erstellen von Duplikaten, Zulassen von ineffizienten Abfragen und Überprüfen von Geräten auf Incident-Duplikate. |
| TECH | Eingesetzt in Inventory Management, Basisursachen-Analyse, Change Management und Request Management |
| | Öffnen, Aktualisieren und Anzeigen von Basisursachen-Analyse-Tickets. |
| | Erneutes Öffnen, Finden und Füllen von Tickets. |
| | Erweiterte Suchvorgänge. |
| | Erstellen von persönlichen Inboxen. |
| | Genehmigungen und Alerts in Change Management. |
| | Alle Druck- und Abfrageoptionen in Change Management. |
| | Alle Druck- und Abfrageoptionen in Request Management |
| | Die meisten Abfrageoptionen in Request Management. |
| TECH LEVEL 2 | Eingesetzt in Basisursachen-Analyse. Verleiht die folgenden Berechtigungen: |
| | Öffnen, Aktualisieren und Anzeigen von Basisursachen-Analyse-Tickets. |
| | Erneutes Öffnen, Finden und Füllen von Tickets. |
| | Erweiterte Suchvorgänge. |
| | Erstellen von persönlichen Inboxen. |
| Benutzerprofil | Zugriffsrechte | | | | | |
|----------------|--|--|--|--|--|--|
| TELECOMS | Eingesetzt in Change Management und Incident Management. Verleiht die folgenden Berechtigungen: | | | | | |
| | Öffnen, Aktualisieren, Anzeigen und Schließen von Incident-Tickets. | | | | | |
| | Protokollieren, erneutes Öffnen, Finden, Füllen und Drucken von Tickets. | | | | | |
| | Erweiterte Suchvorgänge. | | | | | |
| | Datenbankzugriff. | | | | | |
| | Erstellen von Duplikaten, Zulassen von ineffizienten Abfragen und Überprüfen von Geräten auf Incident-Duplikate. | | | | | |
| TRAINING | Eingesetzt in Change Management und Incident Management. Verleiht die folgenden Berechtigungen: | | | | | |
| | Öffnen, Aktualisieren, Anzeigen und Schließen von Incident-Tickets. | | | | | |
| | Protokollieren, erneutes Öffnen, Finden, Füllen und Drucken von Tickets. | | | | | |
| | Erweiterte Suchvorgänge. | | | | | |
| | Datenbankzugriff. | | | | | |
| | Erstellen von Duplikaten, Zulassen von ineffizienten Abfragen und Überprüfen von Geräten auf Incident-Duplikate. | | | | | |
| WAN SUPPORT | Eingesetzt in Change Management und Incident Management. Verleiht die folgenden Berechtigungen: | | | | | |
| | Öffnen, Aktualisieren, Anzeigen und Schließen von Incident-Tickets und Änderungsanforderungen. | | | | | |
| | Protokollieren, erneutes Öffnen, Finden, Füllen und Drucken von Tickets. | | | | | |
| | Erweiterte Suchvorgänge. | | | | | |
| | Datenbankzugriff. | | | | | |
| | Erstellen von Duplikaten, Zulassen von ineffizienten Abfragen und Überprüfen von Geräten auf Incident-Duplikate. | | | | | |
| | Genehmigungen und Alerts in Change Management. | | | | | |
| | Alle Druck- und Abfrageoptionen in Change Management. | | | | | |

Central Administration Utility

Central Administration Utility erlaubt es Ihnen, existierende Benutzer im Bearbeiterdatensatz anzuzeigen und zu bearbeiten und auch den Kontaktdatensatz des Benutzers, Zuweisungsgruppen und Meldungsgruppen von einer Zentralstelle aus zu bearbeiten. Sie helfen dem Systemverwalter auch dabei, neue Benutzer hinzufügen zu können und die entsprechenden Sicherheitskontrollen einzustellen. Folgende Abschnitte bieten weitere Informationen über das Hinzufügen von Benutzern und das Einstellen von Sicherheitskontrollen.

- Anzeigen und Bearbeiten von Benutzerdaten auf Seite 146.
- Hinzufügen von Benutzern auf Seite 149.
- Erstellen eines Bearbeiterdatensatzes auf Seite 149.
- Berechtigungswörter auf Seite 174.
- *Kennwörter* auf Seite 196.
- Systemweiter Firmendatensatz auf Seite 203.
- Benutzerverwaltung auf Seite 222.

Im ServiceCenter-Handbuch *Anwendungsverwaltung* finden Sie weitere Informationen zum Zuweisen von Benutzerprofilen für ServiceCenter-Anwendungen.

Es gibt zwei Möglichkeiten, auf die Central Administration Utility innerhalb von ServiceCenter zuzugreifen:

- Uber Kurzbefehle in der Eingabeaufforderung in der Befehlszeile.
- Über die Menüoptionen.

Befehlszeilenzugriff:

Sie können cau in jede beliebige Menübefehlszeile eingeben.
 - oder –

Menüzugriff:

- 1 Klicken Sie im Startmenü des Systemverwalters auf das Register Dienstprogramme.
- 2 Klicken Sie auf Verwaltung.

Das Menü Informationen/Sicherheit/Insight wird angezeigt.

3 Klicken Sie in der Struktur Sicherheit auf Benutzerverwaltung.

Das Menü **Central Administration Utility** wird angezeigt (Abbildung 3-1 auf Seite 145).

Die Register im Formular, die in Abbildung 3-1 angezeigt werden, repräsentieren die Optionen, die dem Systemverwalter zur Verfügung stehen, um den Benutzerzugriff und Benutzerprivilegien zu verwalten und Suchvorgänge nach Kontakten oder Personen durchzuführen.



Abbildung 3-1: Central Administration Utility – Startmenü

Benutzer- und Kontaktdienstprogramme

| Versorgungswert | Beschreibung |
|---|---|
| Anzeigen von Benutzerdaten | Anzeigen und Bearbeiten vorhandener Benutzer, um Zugriffseinstellungen oder -rechte hinzuzufügen oder zu bearbeiten. Weitere Informationen finden Sie im folgenden Abschnitt <i>Anzeigen und Bearbeiten von Benutzerdaten</i> . |
| Werkzeug zum schnellen Einfügen von Benutzern | Rasches Hinzufügen neuer Benutzer sowie der zugehörigen Zugriffsrechte zu Anwendungen in ServiceCenter. Detaillierte Informationen zur Schnelleinfügung neuer Benutzer und ihrer Kontakte im ZV-Dienstprogramm finden Sie unter <i>Werkzeug zum schnellen Einfügen von</i> <i>Benutzern</i> auf Seite 228. |
| Nach Bearbeitern suchen | Suche nach vorhandenen Bearbeitern, um vorhandene Benutzerdaten auszuwählen und zu bearbeiten. |
| Nach Kontaktdaten suchen | Suche nach vorhandenen Kontaktdaten, um Kontaktdatensätze zu erstellen oder zu bearbeiten. |
| Nach Benutzer-Inbox- Aufstellung suchen | Suche nach vorhandenen Benutzer-Inbox-Aufstellungen. |
| Nach Benutzerrollen suchen | Suche nach vorhandenen Benutzerrollen und Anzeigen der Berechtigungen der einzelnen Rollen. |

Anzeigen und Bearbeiten von Benutzerdaten

Sie können existierende Benutzer anzeigen und bearbeiten, um Zugriffsrechte oder Privilegien in den folgenden Datensätzen, Profilen und Meldungs- oder Zuweisungsgruppen hinzuzufügen oder zu bearbeiten:

- Benutzer
- Kontakte
- Service Management-Profile
- Incident Management-Profile
- Basisursachen-Analysenprofile
- Inventory/Configuration Management-Profile
- Change Management-Profile
- Request Management-Profile
- Zuweisungsgruppen
- Change Management-Meldungsgruppen

Mit jedem Register können Sie Benutzerdaten anzeigen und bearbeiten, damit Sie einfach erkennen können, wo Änderungen an den Benutzerinformationen vorgenommen werden müssen.

So zeigen Sie existierende Benutzer und deren Sicherheitsinformationen an und bearbeiten diese:

- 1 Klicken Sie auf Benutzerdaten anzeigen.
- 2 Wählen Sie einen Benutzer aus der Liste der existierenden Benutzer zur Ansicht aus.

Die Benutzerinformationen werden wie unter Abbildung 3-2 beschrieben angezeigt. Mittels diesen Schirms kann der Verwalter schnell sehen, dass der angezeigte Benutzer, in diesem Fall *BOB.HELPDESK*, ein Profil für Basisursache, Service Management und Incident Management hat. Dieser Benutzer hat dieselben Service und Incident Management- Berechtigungen wie alle anderen Mitglieder der HELPDESK-Gruppen. Aber der Basisursachen-Zugriff von *BOB.HELPDESK* wird durch sein persönliches Basisursachenprofil anders definiert.

| 💽 ServiceCenter - [Operator: BOB.HEL | PDESK] | | |
|---|------------------------------------|-------------------------|------------------------------|
| 💽 Datei Bearbeiten Ansicht Format | Optionen Listen-Optionen Fenster ? | | _ 8 × |
| × 🗈 🟝 📍 🛛 🔍 🐤 🕨 | ▼ | | |
| 🖌 OK 🛛 🗙 Abbrechen 🗧 Sp | eichern 🍈 Löschen 🛛 🦲 Ansichten | 🔎 Finden 🛛 | Füllen 📕 |
| Anmeldename Voller Name | Telefon | Drucker | |
| BOB.HELPDESK HELPDESK, BO | IB (858) 481-5000 | | |
| | | | |
| | | | |
| | 1 | | |
| | BEARBEITERDAT | ENSATZ | |
| Allgemein Zuweisungs-/Meldungsgru | ppen | | |
| | | | |
| Anmeldename: BOB.HELPDESK | earbeiterinfo beart | | |
| Kontaktname: HELPDESK, BOB | Kontakt bearb. | E-Ma | ail-Adresse: |
| | | | |
| | | | |
| Anwendungsprofile | | -181 | |
| benutzerrolle. | | | |
| Serviceprofil | HELPDESK TECH | ▼ [][2] | |
| Incident-Profil: | HELPDESK TECH | | |
| Basisursachenprofil: | TECH | <u></u> | |
| Inventarprofil: | INITIATOR | | |
| Vertragsprofil: | DEFAULT | | |
| Änderungsprofile: | HELPDESK | ▼ ∎₽ ▲ | Neues Profil hinzu |
| | | <u>▼∎₽</u> - | |
| Anforderungsprofile: | REQUESTOR | ▼ ∎₽ ▲ | Neues Profil hinzu |
| | | ▼∎₽ ▼ | |
| | | | |
| Die ausgewählte Zeile ist Zeile 1 von 1 Dater | nsätzen | | Einfügen operator.qbe.g [US] |

Abbildung 3-2: Anzeigen und Bearbeiten von Daten im CAU

- **3** Wenn Sie Benutzerinformationen hinzufügen oder bearbeiten, klicken Sie auf Hinzufügen oder Speichern zum Aktualisieren der Informationen.
 - Warnung: Bearbeiten Sie *nicht* den Bearbeiterdatensatz für den angemeldeten Benutzer. Wenn Sie Ihren Datensatz, unter dem Sie sich als Systemverwalter angemeldet haben, ändern müssen, erstellen Sie einen zweiten Datensatz mit den *gleichen* Berechtigungen, aber einem *anderen* Anmeldenamen. Dazu brauchen Sie nur den Anmeldenamen zu ändern und den geänderten Datensatz *hinzuzufügen*. Klicken Sie hierzu auf Hinzufügen, *nicht auf* Speichern. Melden Sie sich dann mit der neuen Anmeldung an und bearbeiten Sie Ihren Datensatz.
 - Hinweis: Wenn Sie Änderungen in einem Bearbeiterdatensatz vornehmen, während der Benutzer sich angemeldet hat, werden die Änderungen erst bei *erneutem* Anmelden des Benutzers wirksam.

Um ein neues leeres Profil hinzuzufügen wählen Sie **Benutzerrolle**. In diesem Beispiel wurde **Helpdesk Tech** gewählt. Details über den Zugriff jeder dieser Benutzerrollen finden Sie in *Benutzerrolle* auf Seite 132.

Die von Ihnen gewählte Benutzerrolle weist das der Rolle des Benutzers entsprechende Anwendungsprofil zu.

Hinweis: Klicken Sie auf die Schaltfläche Füllen, damit alle Informationen des Anwendungsprofils korrekt eingegeben werden, wenn eine Benutzerrolle gewählt wird.

Wenn Sie am Anwendungsprofil Änderungen vornehmen müssen, die nur auf den jeweiligen Bearbeiter zutreffen, können Sie entweder die Profilinformationen ausfüllen oder die Informationen nach Bedarf ändern. Detaillierte Informationen über das Einrichten von Benutzerprofilen sowie die Auswahl von Privilegien und Anzeigeoptionen finden Sie im ServiceCenter-Handbuch Anwendungsverwaltung.

4 Klicken Sie auf die Schaltfläche Hinzufügen, um zum vorherigen Menü zurückzukehren.

Das neue Profil wurde gespeichert und wird nun hinzugefügt. Nun erscheint die Meldung: *Benutzerprofil-Datensatz wurde hinzugefügt*.

Sie können weiterhin je nach Bedarf Profile hinzufügen oder bearbeiten.

5 Klicken Sie auf die Schaltfläche **Zurück**, um zum Central Administration Utility-Hauptmenü zurückzukehren.

Hinzufügen von Benutzern

ServiceCenter wird mit verschiedenen, bereits definierten Standardbenutzern mit Benutzer-Datensätzen geliefert. Für jeden Benutzertyp sind unterschiedliche Systemberechtigungen und unterschiedliche Startmenüs definiert. Die Datensätze der Bearbeiter-Vorlagen dieser voreingestellten Benutzer können Sie kopieren und für Ihren neuen Benutzer bearbeiten. Sie können Bearbeiterdatensätze aber auch neu erstellen.

Um einen neuen Benutzer hinzuzufügen, müssen Sie einen Bearbeiterdatensatz für den neu einzurichtenden Benutzer erstellen.

- *Erstellen eines Bearbeiterdatensatzes* auf Seite 149, wobei die Felder im Bearbeiterdatensatz so definiert sind, dass Sie einen neuen Benutzer erstellen können.
 - Berechtigungswörter auf Seite 174 wo Sie Berechtigungswörter für Ihren neuen Benutzer definieren.
- Erstellen eines Startmenüs auf Seite 179 für Ihren Benutzer.
- *Erstellen eines Menüdatensatzes* auf Seite 184.

Erstellen eines Bearbeiterdatensatzes

Im *unternehmensweiten Firmendatensatz* sind systemweite Einstellungen festgelegt, im *Bearbeiterdatensatz* sind hingegen Einstellungen für jeden Benutzer angegeben. Der *Bearbeiter*datensatz bestimmt den Anmeldenamen und das Kennwort, die notwendig sind, um auf das ServiceCenter-System zugreifen zu können. Dieser Abschnitt enthält eine Beschreibung der Felder im *Bearbeiterdatensatz* und Anweisungen zum Erstellen eines *Bearbeiterdatensatzes*. Wir werden mit Hilfe des Schnelleinfüge-Werkzeugs in CAU einen neuen *Bearbeiterdatensatz* erstellen.

Es gibt zwei Methoden, auf den *Bearbeiterdatensatz* zuzugreifen, um einen Benutzer in ServiceCenter hinzuzufügen und zu ändern:

- a Über den Bearbeiterdatensatz.
- Klicken Sie im Startmenü des Systemverwalters im Register Dienstprogramme auf Verwaltung. Klicken Sie dann auf Bearbeiter in der Sicherheitsstruktur des Menüs Informationen/Sicherheit/Insight.

– oder –

b Über das Werkzeug zum schnellen Einfügen von Benutzern in CAU.

So greifen Sie auf das Werkzeug zum schnellen Einfügen von Benutzern in CAU zu:

- 1 Klicken Sie im Register Werkzeuge auf Verwaltung.
- 2 Klicken Sie auf **Benutzerverwaltung** in der Sicherheitsstruktur des Registers Informationen/Sicherheit/Insight.
- 3 Klicken Sie auf Werkzeug zum schnellen Einfügen von Benutzern.

Sie werden in einem Dialogfeld aufgefordert, den Namen des hinzuzufügenden Benutzers einzugeben.

4 Geben Sie den Namen des hinzuzufügenden Benutzers ein.

Sie werden nun gefragt, ob Sie einen vorhandenen Benutzer duplizieren möchten.

a Klicken Sie auf Ja, um einen anderen Benutzer zu duplizieren. Wählen Sie einen bestehenden Benutzer aus der Dropdown-Liste.

– oder –

b Klicken Sie auf Nein, um einen Benutzer von Grund auf zu erstellen.

Hinweis: Einige Felder werden automatisch von ServiceCenter ergänzt.

Hinweis: Die folgenden Definitionen (Abbildung 3-3 auf Seite 151) verwenden den Bearbeiterdatensatz *BOB.HELPDESK* als Beispiel.

Register "Allgemein"

Dieses Register enthält Datum, Zeitzone, Anwendungsprofil und andere allgemeine Informationen über einen ausgewählten Bearbeiter (siehe Abbildung 3-3).

| 🔇 ServiceCenter - [Operator: BOB.HELPDESK] | | | | | | _ 🗆 🗵 |
|--|-----------------|-------------------|--------------|-------------------|---------------|-----------------|
| 💽 Datei Bearbeiten Ansicht Format Optionen Listen-O | ptionen Fenster | ? | | | | _ 8 × |
| ×≞n@:?0Q 🐤 ► | | • | | | | |
| V OK X Abbrechen < Zurück >> Weiter | 🐈 Hinzufüger | 📊 Speichern | 🗊 Löschen | E Ansichten | 🔎 Finden | 💺 Füllen |
| Anmeldename Voller Name ADMIN Work Management Admin | Telefon | | Drucker | | | <u> </u> |
| BOB.HELPDESK HELPDESK, BOB | (858) 481-5000 | | | | | |
| CA1 CM TEST CA1 | (858) 481-5727 | | | | | |
| CM TEST CA 2 | (030) 401-3720 | | | | | |
| Bearbeiterdatensatz | | | | | | |
| | | let i s | le i | | - | |
| Aligemein Sicherheit Anmeldung/Kontaktprofile Start E | enachrichtigung | Sicherheitsgrup | pen Rechnu | ungsinformationen | 1 | |
| | | (2 H M | | | 000 | |
| Anmeldename: BUB.HELPDESK | | Voller Name: | | HELPDESK. | , BUB | |
| Sprache: English | • | Standardhirma: | | PRGN | | ▼ ∎ |
| Distuminformationen | _ | Anwendungenro | 81 | _ | _ | |
| Zeitzone: | E | Benutzerrolle: | | HELPDESK | TECHLEVEL 2 | ELO |
| Format | | Servicenrofil: | | HELPDESK | TECH | |
| Zeithearenzungen | | Incident-Profil: | | HELPDESK | TECH | |
| Datenbank: 00:00:10 | _ | Basisursachennir | -fil- | TECH | | |
| Asset Mamt: 00:00:10 | | Inventarprofil: | | INITIATOR | | |
| Change Management: 00:00:10 | | Vertragsprofil: | | DEFAULT | | |
| | | Änderungsprofile: | | HELPDESK | | |
| | | | | | | |
| | | Anforderungsprof | ile: | REQUESTO | R | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| Die ausgewählte Zeile ist Zeile 2 von 32 abgerufenen Datensätzer | 1 | | | | Einfügen oper | ator.qbe.g [US] |

Abbildung 3-3: Register "Allgemein" im Bearbeiterdatensatz

| Feld | Beschreibung |
|-------------|--|
| Anmeldename | Bearbeiter-ID (Anmelde-ID), die zur Anmeldung bei ServiceCenter verwendet wird. Dieses Feld ist erforderlich. |
| | Hinweis: In den Anmeldenamen dürfen <i>keine</i> unterstrichenen Leerzeichen verwendet werden. Da Unterstreichungen im Textmodus in Leerzeichen konvertiert werden, werden die Namen nicht erkannt. |
| Sprache | Steuert die in ServiceCenter verwendete Hauptsprache des Bearbeiters. Die Standardsprache ist Englisch. Dieses Feld ist erforderlich. |

| Feld | Beschreibung |
|---------------|--|
| Voller Name | Voller Name des Bearbeiters. |
| Standardfirma | Standardmäßiger Firmencode der Firma dieses Bearbeiters. Hierbei kann es sich um einen der im systemweiten Unternehmensdatensatz angezeigten Firmencodes handeln. Da ServiceCenter mehrere Firmen-Codes verwaltet, sollten Sie hier vielleicht keine Standardfirma eintragen. Weitere Informationen finden Sie unter <i>Datei "company"</i> auf Seite 118. |

Datumsinformationen

| Feld | Beschreibung |
|----------|--|
| Zeitzone | Optionales Feld zur Angabe der Zeitzone, in der der Bearbeiter sich befindet. Wenn keine Eingabe vorgenommen wird, übernimmt das System die Standardzeitzone aus dem jeweiligen <i>unternehmensweiten Firmendatensatz</i> . Die Funktion Füllen kann verwendet werden, um ggf. auf die Zeitzone-Datei (<i>tzfile</i>) zuzugreifen. Weitere Informationen über Zeitzonenfunktionen und Datumsformate finden Sie in <i>Zeitzonenfunktionen und</i> <i>Datumsformate, Kapitel 6.</i> |
| Format | Optionales Feld zur Angabe von Datumsformaten. Durch Auswahl eines Formats können Sie das im systemweiten Firmendatensatz festgelegte Format überschreiben. Diese Formate sind: |
| | mm/tt/jj – Standardmäßiges US-Format |
| | tt/mm/jj – Europäisches Format |
| | jj/mm/tt – Optionales Format |
| | mm/tt/jjjj – Standardmäßiges US-Format |
| | tt/mm/jjjj – Europäisches Format |
| | jjjj/mm/tt – Optionales Format |

Weitere Details über lokale Datumsformatfunktionen finden Sie in *Zeitzonenfunktionen und Datumsformate* auf Seite 285.

Zeitbegrenzungen

| Feld | Beschreibung |
|---|---|
| Datenbank, Incident Management, Change Management | Zeitraum, der für eine Abfrage im Database Manager (DB), in Incident Management (IM) und Change Management (CM) zur Verfügung steht, bevor der Operator aufgefordert wird fortzufahren. Der Standard wird automatisch eingetragen, wenn kein anderer Wert angegeben wird. Der Standard ist entweder 10 Sekunden oder das im unternehmensweiten Firmendatensatz definierte Intervall. Die Zeitbegrenzung ist im Format hh:mm:ss einzugeben. |

Anwendungsprofil

| Feld | Beschreibung |
|--|--|
| Benutzerrolle | Die Grundlage für die Zuweisung von Profiltypen für Zugriff und Berechtigungen in jeder ServiceCenter-Anwendung zum Benutzer. Weitere Details über Benutzerrrollen und ihre Zugangsrechte und Berechtigungen in ServiceCenter- Anwendungen finden Sie in <i>Benutzerrolle</i> auf Seite 132. |
| | Hinweis: Klicken Sie auf die Schaltlfäche Füllen , damit alle Informationen des Anwendungsprofils korrekt eingegeben werden, wenn eine Benutzerrolle gewählt wird. |
| Serviceprofil, Incident-Profil, Basisursachenprofil, Inventarprofil, Vertragsprofil, Änderungsprofil, Anforderungsprofil | Profilzuweisungen nach Benutzerrollen für die einzelnen ServiceCenter-Anwendungen. |

Register "Sicherheit" (einschließlich Kontoverwaltungskontrollen)

Zur Sicherheit gehören Kontoverwaltungskontrollen, die bestimmen, wann und wie Kennwörter in ServiceCenter geändert werden. Sie umfasst auch Maßnahmen zur Entdeckung und Verhinderung von Einbrüchen ins System.

| Allgemein | Sicherheit | Anmeldung/ | Kontaktprofile | Start | Benachricht | igung | Sicherheitsgruppen | Rechnung | sinformationen | | |
|------------|---------------|------------|----------------|-------|-------------|-------|------------------------|----------|----------------|--------|---|
| Kennwor | tdaten | | | | | | Benutzersitzungsdater | 1 | | | |
| Kennwort | : | ſ | | | | | Max. Anmeldungen: | | | Stnd.: | 2 |
| | | | | | | | Erzw. Beendig. verhind | lern? | Г | | |
| Letzte Zu | rücksetzung: | F | 10/02/02 11:59 | 32 | | | Unbegrenzte Sitzunger | n? | | | |
| Zuletzt zu | rückg. von: | Į. | falcon | | | | Kennwortablauf? | | | | |
| Anm. seit | Zurücksetzur | ng: [* | 1 | | | | | | | | |
| Anmeldei | informationen | | | | | | Daten zur Benutzerspe | erre | | | |
| Letzte An | meldung: | F. | 07/14/03 13:28 | | | | Sperre verhindern? | | | | |
| Anz. fehlg | jeschl. Anmel | d.: 🖡 | 0 | | | | Verwaltungssperre? | | | | |
| Gesperrt I | bis: | | | | | | Benutzer wurde gespe | | | | |
| LDAP-Da | aten | | | | | | Grund für Sperre: | | Nicht gesperrt | | |
| LDAP-Sta | ammname: | | | | | | | | | | |
| Vorlagen | informationen | | | | | | Kennwortverlauf | | | | |
| Vorlage: | | | | | | | Zurückgesetzt von | | Änderungsdatur | n | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |

Abbildung 3-4: Register "Sicherheit" im Bearbeiterdatensatz

Kennwortinformationen und Informationen über das Zurücksetzen der Systemsperre

Die Struktur Kennwortinformationen behandelt das Kennwort eines Benutzers. Sie zeigt historische Informationen über die Sperrungen an, die ein Benutzer erlebt hat.

| Feld | Beschreibung |
|----------|--|
| Kennwort | Bearbeiterkennwort, falls bei der Anmeldung erforderlich. Wenn keine Eingabe vorgenommen wird, benötigt der Bearbeiter kein Kennwort. (Die Erlaubnis <i>kein</i> Kennwort zu benötigen, wird im <i>Firmen</i> -Datensatz definiert.) Die Zeichen in diesem Feld werden beim Anmelden nicht auf dem Bildschirm dargestellt. Bereits definierte Bearbeiterkennwörter können über dieses Feld geändert werden. Benutzer können ihre eigenen Kennwörter nur ändern, wenn in ihren Bearbeiterdatensätzen die entsprechende Berechtigung definiert wurde. |
| | Hinweis: Wenn im <i>unternehmensweiten Firmendatensatz</i> angegeben ist, dass Kennwörter auf einen bestimmten Zeitraum beschränkt sind, benötigt jeder Benutzer ein Kennwort. Wenn das Kennwort hier nicht angegeben ist und der <i>unternehmensweite Firmendatensatz</i> ein Kennwort erfordert, wird ein Benutzer bei der ersten Anmeldung zur Eingabe eines Kennworts aufgefordert, das dann im <i>Bearbeiterdatensatz</i> dieses Benutzers gespeichert wird. Mit dieser Option können Benutzer das Kennwort beim ersten Anmelden auswählen. |

Verlaufsinformationen über Benutzersperre

Innerhalb der Struktur **Kennwortinformationen** zeigt das System Verlaufsinformationen bezüglich der Sperrung eines Benutzers an.

Um einen Benutzer nach der Sperrung wieder zuzulassen, kann der Systemverwalter den Bearbeiterdatensatz des Benutzers aufrufen und **Optionen > Benutzersperre zurücksetzen** wählen.

Folgende Abschnitte erläutern die Menüpunkte im Bearbeiterdatensatz-Optionsmenü und weitere sicherheitsrelevante Themen.

- *Menü* "Optionen" Bearbeiterdatensatz auf Seite 171.
- Daten zur Benutzersperre auf Seite 157.
- *Kennwörter* auf Seite 196.
- Einschränken von Anmeldungen auf Seite 199.
- Register "Start" (einschließlich der Systemberechtigung des Bearbeiters) auf Seite 161.
- Berechtigungswörter auf Seite 174.
- *Einschränkungsebenen* auf Seite 199.
- Verwenden von System Quiesce zur Einschränkung von Anmeldungen auf Seite 200.

Anmeldeinformationen

| Feld | Beschreibung |
|------------------------------|---|
| Letzte Zurücksetzung | Datum der letzten Kennwortänderung durch den Bearbeiter. Wenn Kennwörter nicht permanent sind, muss der Benutzer ein neues Kennwort eingeben, wenn das alte abgelaufen ist. Dieses Feld wird zu diesem Zeitpunkt von ServiceCenter automatisch gefüllt. |
| Zuletzt zurückgesetzt von | Name des Kundendiensttechnikers, der das Kennwort des Benutzers zurückgesetzt hat. |
| Anm. seit Zurücksetzung | Anzahl der Anmeldungen seit der letzten Zurücksetzung des Kennworts. |

| Feld | Beschreibung | | | | | |
|-----------------------------|--|--|--|--|--|--|
| Letzte Anmeldung | Datum und Uhrzeit des letzten Zugriffs auf ServiceCenter durch den Bearbeiter. Diese Eingabe wird von der Anmeldeanwendung vorgenommen. Die Aktivierung und das Ablaufdatum im unternehmensweiten Firmendatensatz basieren auf diesem Datum. | | | | | |
| Anz. fehlgeschl. Anmeld. | Anzahl der Benutzeranmeldungen, die nicht ausgeführt werden konnten. Wenn die Benutzersperrung zurückgesetzt wird, wird dieses Kontrollkästchen deaktiviert und der Benutzer ist nicht mehr gesperrt. | | | | | |
| Gesperrt bis | Datum und Uhrzeit der Aufhebung der Kontosperre, wenn das Konto zuvor wegen fehlgeschlagener Anmeldungen gesperrt war. (Gesperrt bis wird im unternehmensweiten Firmendatensatz festgelegt.) Wenn die Benutzersperrung zurückgesetzt wird, wird dieses Kontrollkästchen deaktiviert; der Benutzer ist dann nicht mehr gesperrt. | | | | | |

LDAP-Daten

| Feld | Beschreibung |
|----------------|--|
| LDAP-Stammname | Definiert eine andere Verzweigung der LDAP- Verzeichnisstruktur für diesen Benutzer. Zusätzliche Informationen zu LDAP-Feldern finden Sie im Kapitel <i>LDAP-Server-Schnittstelle</i> im <i>Handbuch für Systemverwalter</i> , <i>Band 2</i> . |

Vorlageninformationen

| Feld | Beschreibung |
|---------|---|
| Vorlage | Name der Vorlage, die zur Erstellung des Bearbeiter- datensatzes für diesen Benutzer verwendet wurde. Weitere Informationen finden Sie unter <i>Bearbeitervorlagen</i> auf Seite 190. |
| | Hinweis: Wenn Sie einen Benutzer mit einem Anmelde- namen und einem Vorlagenamen erstellen, empfiehlt es sich, mit einer leeren Vorlage zu arbeiten, statt alle Leerfelder auszufüllen. |

Benutzersitzungsdaten

| Feld | Beschreibung | | | | | |
|---|---|--|--|--|--|--|
| Max. Anmeldungen | Ermöglicht dem Benutzer mehrere Anmeldungen (wenn das Kontrollkästchen Unbegrenzte Sitzungen <i>nicht</i> aktiviert ist). Die Standardeinstellung basiert auf dem systemweiten Firmendatensatz. | | | | | |
| Erzwungene Beendigung verhindern? | Verhindert, dass die Sitzung dieses Benutzers von einem anderen Benutzer oder Verfahren abgebrochen wird. | | | | | |
| Unbegrenzte Sitzungen? | Ermöglicht diesem Bearbeiter die wiederholte Anmeldung und somit eine unbegrenzte Anzahl offener ServiceCenter- Sitzungen. Als Voreinstellung ist diese Option <i>deaktiviert</i> . | | | | | |
| Kennwortablauf? | Bei aktiviertem Kontrollkästchen (<i>true</i>) muss der Benutzer bei der nächsten Anmeldung sein Kennwort ändern. | | | | | |

Daten zur Benutzersperre

Diese Struktur bestimmt, wie System- und Verwaltersperren bei dieser Anwenderanmeldung gehandhabt werden, zeigt, wie viele Sperrungen sich ereignet haben und wann ein gesperrter Benutzer zurückgesetzt wurde (d. h. die Sperrung aufgehoben wurde). Wenn eine Benutzersperre zurückgesetzt wurde, wird der Inhalt der Felder Anzahl der fehlgeschlagenen Anmeldungen, Gesperrt bis und Benutzer wurde gesperrt? deaktiviert

| Feld | Beschreibung | | | | |
|--------------------|---|--|--|--|--|
| Sperre verhindern? | Verhindert, dass die Sitzung dieses Benutzers durch das System gesperrt wird. | | | | |
| Verwaltungssperre? | Wird vom Systemverwalter verwendet, um einen Benutzer manuell zu sperren. | | | | |
| | Hinweis: Diese Option kann im unternehmensweiten Firmendatensatz deaktiviert werden. | | | | |

| Feld | Beschreibung | | | | | |
|-----------------------------|---|--|--|--|--|--|
| Benutzer wurde gesperrt? | Zu Informationszwecken. Dieses Kontrollkästchen ist aktiviert (<i>true</i>), wenn dieser Benutzer gesperrt wurde. Wenn die Benutzersperrung zurückgesetzt wird, wird dieses Kontrollkästchen deaktiviert (<i>false</i>) und der Benutzer ist nicht mehr gesperrt. | | | | | |
| | Hinweis: Obwohl dies von manchen RAD-Anwendungen oder Format Controls geändert werden kann, empfiehlt es sich, die Informationen in diesem Feld nicht zu ändern. | | | | | |
| Grund für Sperre | Grund für die Sperre des Benutzer durch den Systemverwalter. | | | | | |
| | Es gelten folgende Gründe für die Sperre: | | | | | |
| | Von Verwalter gesperrt – der Benutzer wurde vom Systemverwalter gesperrt. | | | | | |
| | Max. fehlgeschlagene Anmeldungen – der Benutzer hat die festgelegte Höchstzahl an fehlgeschlagenen Anmeldungen erreicht. | | | | | |
| | Konto-Deaktivierung – das Benutzerkonto wurde deaktiviert. | | | | | |
| | Konto-Ablauf – das Benutzerkonto ist abgelaufen. Wenn ein Benutzer aus diesem Grund gesperrt wurde, kann die Sperrung nicht aufgehoben werden. Es muss ein neuer Bearbeiterdatensatz hinzugefügt werden. Der Konto-Ablauf wird im unternehmensweiten Firmendatensatz festgelegt. | | | | | |
| | Wenn der Benutzer nicht aus dem System gesperrt ist, erscheint statt dessen folgende Meldung: | | | | | |
| | Nicht gesperrt – Benutzer ist nicht ausgesperrt. | | | | | |
| | Hinweis: Wenn der Benutzer für das System gesperrt ist, wird das Kontrollkästchen Benutzer wurde gesperrt? automatisch aktiviert (<i>true</i>). | | | | | |

Kennwortverlauf

| Feld | Beschreibung |
|-------------------|--|
| Zurückgesetzt von | Zu Protokollzwecken. Name des Kundendiensttechnikers, der das Kennwort des Benutzers zurückgesetzt hat. |
| Änderungsdatum | Zu Protokollzwecken. Datum, an dem das Kennwort des Benutzers zuletzt zurückgesetzt wurde. Der Wert in diesem Feld wird zum jeweiligen Zeitpunkt von ServiceCenter automatisch angegeben. |

Register "Anmeldung/Kontaktprofile"

Das Register Anmeldung/Kontaktprofile enthält Anmelde- und Kontaktprofile, sowie Incident Management-Zuweisungsgruppen.

| Allgemein Sicherheit | Anmeldung/Kontaktprofile | Start Benachrichtigung | Sicherheitsgruppen | Rechnungsinformationen | |
|----------------------|--------------------------|------------------------|--------------------|------------------------|----------|
| Anmeldeprofil | | | Kontaktprofil | | |
| Ressourcentyp: | Ressource | _ | Telefon: | (858) 481-5000 | |
| | | | Abteilung: | PRGN/Customer Support | 3 |
| Meldungsebene: | Information | | Manager: | | |
| moldangsebene. | Intollingdon | | Zimmer: | 123 | |
| | | | | | |
| Max. Anhanggröße: | | | | | |
| Anhanggröße gesamt: | | | Zuweisungsgruppen | | |
| Anzahl Meldungen: | 5 | | AUTO | | <u> </u> |
| Meldungswarteschlang | e 🔽 | | FIRSTLINE | | ≣ ₽ |
| Benannter Benutzer? | | | REPLACEMENT | | E 🖉 |
| | | | | | ∎₽ |
| | | | | | |
| | | | | | <u> </u> |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

Abbildung 3-5: Register "Anmeldung/Kontaktprofile" im Bearbeiterdatensatz

Anmeldeprofil

| Feld | Beschreibung | | | |
|---------------|--|--|--|--|
| Ressourcentyp | Wird zur Zuweisung von Tickets in der Work Management-Anwendung verwendet. Dieses Feld erforderlich (Ausnahme: Vorlagen). | | | |
| Meldungsebene | Ebene der in der Meldungswarteschlange für diesen Bearbeiter zu speichernden Meldungen. Wenn keine Eingabe vorgenommen wird, verwendet das System standardmäßig die Ebene Information und protokolliert <i>alle</i> Meldungen. | | | |
| | Die Dropdown-Liste enthält folgende Einstellungen: | | | |
| | Information – Informationen, ergriffene Maßnahmen und Fehlermeldungen werden protokolliert. | | | |
| | Aktion – Es werden nur ergriffene Maßnahmen und Fehlermeldungen protokolliert. | | | |
| | Fehler – Es werden nur Fehlermeldungen protokolliert. | | | |
| | Hinweis: Meldungsebenen wirken sich nur auf Bildschirm-Meldungen aus und haben nichts mit der Datei msglog zu tun. | | | |

| Feld | Beschreibung | | | | | |
|----------------------------|---|--|--|--|--|--|
| Max. Anhanggröße | Definiert die maximale Größe einer Datei, die dieser Bearbeiter in einen OLE-Container einfügen kann. Weitere Informationen zu OLE-Containern finden Sie unter Dateianhänge und OLE-Container auf Seite 67. | | | | | |
| Anzahl Meldungen | Anzahl der in der Warteschlange zu speichernden Meldungen. | | | | | |
| Meldungs- warteschlange | Aktiviert die Meldungswarteschlange. Als Voreinstellung ist diese Option <i>deaktiviert</i> . | | | | | |
| Benannter Benutzer? | Kennzeichnet den Benutzer als einen <i>benannten Benutzer</i> , der eine zugesicherte Verbindung zum System herstellen kann. Weitere Informationen zu benannten Benutzern finden Sie unter <i>Named Users</i> auf Seite 192. | | | | | |

Kontaktprofil

| Feld | Beschreibung | | | | |
|-----------|---|--|--|--|--|
| Telefon | Telefonnummer des Bearbeiters. | | | | |
| Abteilung | Abteilung des Bearbeiters. | | | | |
| Manager | Manager des Bearbeiters. | | | | |
| Zimmer | Zimmernummer, Abteilung oder sonstige entsprechende Angabe zum Bearbeiter. | | | | |

Zuweisungsgruppen

Erstellen von Incident-Arbeitszuweisungsgruppen, damit Incident-Tickets den entsprechenden Abteilungen und Personen zur Problemlösung zugewiesen werden können. Weitere Informationen finden Sie im ServiceCenter-Handbuch *Anwendungsverwaltung*.

Register "Start" (einschließlich der Systemberechtigung des Bearbeiters)

Die Felder im Register **Start** definieren die Systemrechte eines Bearbeiters und identifizieren das erste Menü des Benutzers, das ihm Zugriff auf bestimmte Anwendungen und Dienstprogramme in ServiceCenter gibt.

| Allgemein | Sicherheit | Anmeldung | /Kontaktprofile | Start | Benachrich | igung Si | cherheitsgruppen | Rechnungsinfo | rmationen | |
|------------|---------------|--------------|-----------------|---------|------------|------------|----------------------|---------------|-----------|-------|
| Anfangsa | nwendung | | | | | | | | | |
| RAD-Nam | ie: | | menu.manager | | | Akt | ive Befehlszeile bei | m Starten | | Γ |
| Paramete | ernamen | | | | | Paramete | erwerte | | | 1 |
| name | | | | | | USER M | ENU | | | |
| prompt | | | | | | menu.pr | ompt.1 | | | |
| string1 | | | | | | USER | | | | |
| | | | | | | | | | | - |
| | | | | | | | | | | |
| Berechtig | jungen ausfüh | ren | Abfrage | grupper | | | Monate | | | |
| partial.ke | у | ▼ 🗉 🔎 | Basic | | | <u> </u> | Voller Name | | Abk. | |
| problem r | nanagement | ▼∎₽ | Interme | diate | | | | | | |
| query.sto | red | - 🗄 🔑 | Advanc | ed | | | | | | |
| inventory | management | ▼ 🗉 🔑 | 2 | | | | | | | _ |
| change r | equest | TEP | 2 . | | | | | | | _ |
| change t | ask | ▼ 🗉 🔑 | <u> </u> | | | <u> </u> | | | | |
| | | | | | | | | | | _ |
| | | | | | | | | | | - |
| | | | | | | | | | | |

Abbildung 3-6: Register "Start" im Bearbeiterdatensatz

Anfangsanwendung

| Feld | Beschreibung | | |
|-------------------------------------|---|--|--|
| RAD-Name | Name der ursprünglichen RAD-Anwendung (ServiceCenter) für den Bearbeiter. Wenn keine Eingabe vorgenommen wird, öffnet das System die Anwendung menu.manager . | | |
| | Hinweis: Mit der Anwendung menu.manager bewegen Sie sich zwischen den verschiedenen Menüs. Über den Menü-Manager öffnen Sie z. B. aus dem Startmenü des Systemverwalters Incident Management. | | |
| Aktive Befehlszeile beim Starten | Bei aktiviertem Kontrollkästchen (<i>true</i>) steht die Befehlszeile unmittelbar nach dem Start zur Verfügung. | | |
| Parameternamen | Parametername. Die Parameter werden von der Anwendung vorgegeben. Im Wesentlichen werden die folgenden drei Namen verwendet: | | |
| | name – zu öffnender Menüdatensatz, wenn die Sitzung im Textmodus ausgeführt wird. | | |
| | prompt – f ür das betreffende Men ü zu verwendendes Textformat. | | |
| | string1 – zu öffnendes Menü, wenn die Sitzung im GUI-Modus ausgeführt wird. | | |
| Parameterwerte | Werte, die der Anwendung über Parameternamen zugewiesen wurden. Die Parameterwerte definieren, welche Informationen einem Benutzer zu Beginn einer Sitzung angezeigt werden. Je nach Parameter können Sie einen Menünamen oder einen Formatnamen wählen. | | |
| | Hinweis: Wenn das Feld Parameterwert leer ist, ist der Standard das Hauptmenü . Nach dem Anmelden wird der Startbildschirm der Systemverwaltung angezeigt. Wenn für einen Benutzer ein anderer Bildschirm dargestellt werden soll, definieren Sie menu.manager als Ausgangsanwendung und geben in die Spalte Parameterwerte einen vorhandenen Menünamen ein. | | |

| Feld | Beschreibung |
|-----------------------------|---|
| Berechtigungen ausführen | Berechtigungen, die dem Benutzer gewährt werden sollen. In diesem Fensterbereich wird definiert, welche ServiceCenter-Funktionen der Benutzer verwenden darf. Zur Eingabe kann die Suchfunktion verwendet werden. |
| | Hinweis: Die hier genannten Berechtigungen müssen in der Datei capability definiert sein. |
| Abfragegruppen | Definiert die Gruppen in Change Management, denen der Bearbeiter angehört. Sie können folgende Gruppentypen eingeben: |
| | Änderungs-Manager-Gruppe – Genehmigungs- gruppe des für den Bearbeiter zuständigen Managers. |
| | Änderungsüberprüfer-Gruppen – Gruppen, denen der Bearbeiter angehört. (Überprüfer untersuchen die Aufgaben und Phasen einer Änderung, haben aber keine Genehmigungsbefugnis.) |
| | Anderungsgenehmigungs-Gruppen – Gruppen, für die der Bearbeiter Änderungen genehmigen kann |
| | Hinweis: Dem ServiceCenter-Benutzerhandbuch entnehmen Sie eine Einführung in Change Management. Das ServiceCenter-Handbuch Anwendungsverwaltung enthält weitere Informationen zu Genehmigungsgruppen. |

Monate

Sprache, in der dem Benutzer in den ServiceCenter-Datensätzen die Monate angegeben werden sollen

| Feld | Beschreibung |
|-------------|--|
| Voller Name | Vollständige Bezeichnungen der Monate. |
| Abk. | Abkürzungen mit drei Buchstaben zur Bezeichnung der Monate. Wenn keine Eingaben vorgenommen werden, zeigt das System die Monate auf Englisch an. |

Register "Benachrichtigung" (einschließlich Kontaktdaten)

Das Register Mitteilung enthält Kontaktdaten für den Bearbeiter.

| Allgemein Sicherheit Anmeldun | g/Kontaktprofile Start Be | enachrichtigung | Sicherheitsgruppen Rechnungs | informationen |
|-------------------------------|---------------------------|-----------------|------------------------------|---------------------------------------|
| Standardbenachrichtigungen | | | Pager-Informationen | |
| E-Mail-Adresse: | | | Telefonnummer: | 481-8000 |
| Fax: | 481-1751 | | Lieferant: | Peregrine |
| Postfach: | | | Gruppe: | Helpdesk Group |
| Drucker: | [| | Тур: | |
| Client-Druck | | | Name: | |
| Zeilen pro Seite: | | | PIN: | · · · · · · · · · · · · · · · · · · · |
| Seitenbreite: | | | Anrufbeantw.: | |
| Kopfzeilenformat: | | | 2-Wege-Paging? | |

Abbildung 3-7: Register "Benachrichtigung" im Bearbeiterdatensatz

| Feld | Beschreibung |
|----------------|--|
| E-Mail-Adresse | E-Mail-Adresse der Bearbeiters. |
| FAX | Faxnummer des Bearbeiters (optional). |
| | Hinweis: Die Verwendung von ServiceCenter für E-Mails, Faxmitteilungen und Paging wird unter ServiceCenter-Ereignisdienste näher beschrieben. |
| Postfach | Microsoft Outlook-Mailbox, die von Work Management zu verwenden ist. Das System überprüft den Kalender in der Mailbox des Benutzers und übernimmt die Termine in den Work Management-Plan. Weitere Informationen finden Sie in Anhang B des Handbuchs <i>Work Management User Quick Start</i> <i>Guide</i> (Work Management – Erste Schritte für Benutzer). |
| Drucker | Ermöglicht die Auswahl eines gültigen Gerätenamens für den Drucker. Die Drucker müssen in der Hardware- Konfigurationsdatei definiert sein. Wenn Sie keinen Drucker auswählen, wird der Standarddrucker des Systems angenommen. In dem später aufgeführten Beispiel wurde mit der Funktion Füllen der Windows NT-Drucker (sysprint) ausgewählt. |

Client-Druck

| Feld | Beschreibung |
|------------------|---|
| Zeilen pro Seite | Anzahl der Zeilen, die der Drucker maximal auf einer Seite ausgeben kann. Als Voreinstellung sind 60 Zeilen definiert. Das ist nur eine Client-Druckoption. |
| Seitenbreite | Höchste Anzahl an Zeichen, die in einer Zeile gedruckt werden können. Voreinstellung für das Standardformat 8,5 x 11 Zoll ist (80). Das ist nur eine Client-Druckoption. |
| Kopfzeilenformat | Formularname, der anstelle der Standardeinstellung in der Berichtskopfzeile ausgegeben werden soll. Das ist nur eine Client-Druckoption. |

Paging-Informationen

Damit eine Pager-Meldung gesendet werden kann, müssen die entsprechen Informationen über die Pager-Nummer des Kontakts oder des Bearbeiters eingegeben werden. Weitere Informationen über Paging-Ereignisse finden Sie im ServiceCenter-Handbuch *Event Services* (Ereignisdienste).

| Feld | Beschreibung |
|----------------|--|
| Telefonnummer | Pager-Nummer des Bearbeiters. |
| Lieferant | Name des Lieferanten, dem der Kontakt zugeordnet ist. |
| Gruppe | Name der Gruppe, der der Bearbeiter angehört. |
| Тур | Ressourcentyp des Bearbeiters. |
| Name | Voller Name des Bearbeiters. |
| PIN | Persönliche Identifikationsnummer des Bearbeiters. |
| Anrufbeantw. | Anrufbeantworter des Bearbeiters. |
| 2-Wege-Paging? | Die SCAutomate-Funktion ermöglicht Benutzern, Incident-Tickets über Pager zu aktualisieren und zu schließen. Wenn dieses Feld den Wert <i>true</i> enthält, verfügt die Kontaktperson über die Berechtigung für Zwei-Wege-Paging. |

Register "Sicherheitsgruppen"

Im Register Sicherheitsgruppen (Abbildung 3-8) wird die Zugehörigkeit des Benutzers zu einer Gruppe definiert, für die der Zugriff auf bestimmte Systemdateien mit der Mandanten-Funktion beschränkt wurde. Mit dieser Funktion können Sie als Systemverwalter definieren, dass eine bestimmte Gruppe auf gewisse Daten nicht zugreifen darf oder dass Benutzergruppen bestimmte Daten gemeinsam nutzen können.

Für die Sicherheitsgruppe einer Abteilung könnten z. B. für die Gruppenmitglieder Datenbankzugriffe auf die Incident-Tickets beschränkt werden, für die diese Abteilung verantwortlich ist. Weitere Informationen zur Mandanten-Funktion finden Sie unter *Schützen der Mandanten-Datenbank, Kapitel 8.*

| gemein | Sicherheit | Anmeldung/Kont | aktprofile | Start | Benachrichtigung | Sicherheitsgruppen | Rechnungsinformationen | |
|--------|---------------|----------------|------------|-------|------------------|--------------------|------------------------|--|
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| Siche | erheitsgruppe | n | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |

Abbildung 3-8: Register "Sicherheitsgruppen" im Bearbeiterdatensatz

Register "Rechnungsinformationen"

Im Register **Rechnungsinformationen** wird der Stundensatz des Bearbeiters in der für das jeweilige System ausgewählten Währung erfasst. Der hier definierte Stundensatz wird in der Anwendung Contract Management zur Berechnung der Kundendiensteinsätze im Rahmen von Wartungsverträgen verwendet. Wenn ein Techniker z. B. ein Gerät repariert, multipliziert das System den Zeitaufwand mit dem im Register **Rechnungsinformationen** definierten Stundensatz und erstellt eine Rechnung im Rahmen des entsprechenden Wartungsvertrages.

| Allgemein Sicherheit | Anmeldung/Kontaktprofile Start Benachrichtigu | ung Sicherheitsgruppen | Rechnungsinformationen |
|----------------------|---|------------------------|------------------------|
| Stundenlohn: | 40 | | |
| Wechselkurs: | US Dollar | V | |
| Währung anzeigen: | US Dollar | V | |
| HB-Nummer: | | | |
| | | | |
| | | | |

Abbildung 3-9: Register "Rechnungsinformationen" im Bearbeiterdatensatz

| Feld | Beschreibung |
|---------------------|--|
| Stundenlohn | Stundenlohn, der bei der Rechnungserstellung für ein abgeschlossenes Ticket zugrunde gelegt wird. |
| Wechselkurs | Der für die Währungen zu verwendende Wechselkurs basiert auf dem Zeitpunkt des Vertragsabschlusses. |
| Währung anzeigen | Die mit den Schätzkosten verbundene Währung. |
| HB-Nummer | Eine Hauptbuchnummer. |

Beispiel

Die einfachste Methode, einen Benutzer hinzuzufügen besteht darin, in die CAU zu gehen und den Datensatz eines existierenden Benutzers mit ähnlichen Systemberechtigungen zu öffnen und der Datenbank einen neuen Bearbeiter hinzuzufügen. Wenn Sie zum Beispiel einen Systemverwalter mit denselben Rechten wie *FALCON* im Standardsystem hinzufügen möchten, ändern Sie den **Anmeldenamen** und die Kontaktdaten und fügen den Datensatz durch Klicken auf die Schaltfläche **Hinzufügen** der Datenbank hinzu. So fügen Sie einen neuen Benutzer in ServiceCenter hinzu:

- 1 Klicken Sie im Register Werkzeuge auf Verwaltung.
- 2 Klicken Sie auf Benutzerverwaltung in der Sicherheitsstruktur des Registers Informationen/Sicherheit/Insight.
- 3 Klicken Sie auf Werkzeug zum schnellen Einfügen von Benutzern.
- 4 Geben Sie den Namen des hinzuzufügenden Benutzers ein und klicken Sie auf OK.
- **5** Geben Sie im Feld **Anmeldename** den Namen eines Bearbeiters ein und klicken Sie auf **Suchen**.

Sie werden in einem Dialogfeld aufgefordert, den Namen des hinzuzufügenden Benutzers einzugeben.

- 6 Geben Sie den Namen des hinzuzufügenden Benutzers ein. Sie werden nun gefragt, ob Sie einen vorhandenen Benutzer duplizieren möchten.
- 7 Klicken Sie auf Nein, um einen Benutzer von Grund auf zu erstellen.
 Hinweis: Einige Felder werden automatisch von ServiceCenter ergänzt.
- 8 Füllen Sie die Felder des Registers Allgemein aus (Abbildung 3-3 auf Seite 151).
 - a Erstellen Sie einen Benutzer mit dem Anmeldenamen joe.user.
 - **b** Wählen Sie Englisch als zu verwendende Arbeitssprache.
 - c Geben Sie Joe User in das Feld Voller Nameein.
 - d Bestimmen Sie die Zeit-Limits für Data Base (DB), Incident Management (IM) und Change Management (CM).

Für das Beispiel wählen Sie eine Begrenzung von jeweils 10 Sekunden (00:00:10).

e Nehmen Sie Ihre Eingaben in den Feldern Zeitzone und Format in Datumsinformationen vor.

Für das Beispiel wählen Sie die Zeitzone US/Pacific. Das Datumsformat mm/tt/jj wird dann automatisch aktiviert. Sie können auch ein anderes Format wählen. Weitere Informationen über Zeitzonenfunktionen und Datumsformate finden Sie in *Zeitzonenfunktionen und Datumsformate, Kapitel 6.*

f Weisen Sie Helpdesk Tech als Benutzerrolle zu.

Da die **Benutzerrolle** die Zugangsrechte und Berechtigungen für Anwendungsprofile bestimmt, werden diese automatisch ausgefüllt, wenn die **Bennutzerrolle** gewählt wird.

Wenn ein Benutzer versucht, auf eine ServiceCenter-Anwendung zuzugreifen, bestimmt das System, welches Profil verwendet wird. Wenn beispielsweise ein Benutzer versucht, Incident Management aufzurufen, wird ein Profil mit dem Anmeldenamen in der Datei **pmenv** gespeichert. Wenn ein derartiger Datensatz gefunden wird, erlaubt das System dem Benutzer, die Anwendung auf der Basis des zugeordneten Profils aufzurufen. Wenn das System den Profildatensatz für den Benutzer nicht finden kann, sucht es dann nach einem Standardprofil. Falls ein solches Profil vorhanden und aktiviert ist, werden die Benutzerberechtigungen anhand dieses Profils ermittelt. Wenn kein Profil gefunden wird, wird die Anmeldung verweigert. Detaillierte Informationen über das Einrichten von Benutzerprofilen, sowie die Auswahl von Vorrechten und Anzeigeoptionen finden Sie im ServiceCenter-Handbuch *Anwendungsverwaltung*.

- **9** Geben Sie die Informationen im Register **Sicherheit** ein (Abbildung 3-4 auf Seite 154).
 - a Geben Sie ein Standardkennwort für den neuen Benutzer ein. Dieses Kennwort kann der Benutzer später ändern. Ein Kennwort ist erforderlich, wenn der Firmendatensatz entweder das Kontrollkästchen Kennwort immer erforderlich wählt oder das Kennwort nach einem Ablauf-Intervall auswählt; ansonsten muss kein Kennwort angegeben werden.
 - **b** Bestimmen Sie die Anzahl der Sitzungen für diesen Benutzer, indem Sie das Kontrollkästchen **Unbegrenzte Sitzungen** auswählen.
- **10** Geben Sie die Informationen im Register **Anmeldung/Kontaktprofile** ein (Abbildung 3-5 auf Seite 159).
 - a Wählen Sie Manager als den Ressourcentyp, der in der Anwendung Work Management verwendet werden soll.
 - b Wählen Sie Information als die Meldungsebene, die in der Meldungswarteschlange für diesen Bearbeiter gespeichert werden soll.
 - c Bestimmen Sie die maximale Anzahl der Meldungen in der Warteschlange durch Eingabe von 5 im Feld Anzahl Meldungen.

- d Schalten Sie die Meldungswarteschlange ein, indem Sie das Kontrollkästchen **Meldungsliste** aktivieren.
- e Geben Sie in das Feld Telefonnr. die Rufnummer des Benutzers ein.
- f Geben Sie Support als Namen der Abteilung ein, in der Joe User arbeitet.
- g Geben Sie den Namen von Joe Users Manager ein.
- h Geben Sie ins Feld Zimmer eine Raumnummer ein.
- i Wählen Sie HELPDESK für die Zuweisungen und Gruppen.
- 11 Geben Sie die Informationen im Register **Start** ein (Abbildung 3-6 auf Seite 161).
 - a Geben Sie den Namen der RAD-Ausgangsanwendung ein, die ausgeführt werden soll, wenn der Benutzer sich anmeldet.

Für das Beispiel geben Sie menu.manager ein.

b Geben Sie die Parameternamen und entsprechenden Parameterwerte ein.

Im Beispiel joe.user ist das Namensfeld auf USER eingestellt, um anzuzeigen, dass der USER-Textmenüdatensatz verwendet wird, wenn sich *joe.user* im Textmodus anmeldet. Die in der Zeile Prompt definierte Einstellung menu.prompt.1 bezeichnet das Textformat, das das im Datensatz USER definierte Menü enthält. Wenn sich joe.user im Windows-Modus anmeldet, weist string1 darauf hin, dass auf den Menüdatensatz START zugegriffen werden sollte. In diesem Datensatz ist definiert, dass bei diesem Menü das Formular (start.fmt) geöffnet werden soll.

c Geben Sie die auszuführenden Berechtigungen zur Definition der Zugriffsberechtigungen des Benutzers im ServiceCenter-System ein.

Für das Beispiel wählen Sie die folgenden Berechtigungswörter:

- Incident Management
- query.stored
- change request
- change task
- d Geben Sie die Change Management-Abfragegruppen ein, denen der Benutzer angehört.

Für das Beispiel nehmen Sie keine Eingabe vor. In diesen Feldern werden Überprüfungs- und Genehmigungsgruppen für Change Management definiert. Da der Benutzer nicht als Manager definiert ist, brauchen die Berechtigungen zum Überprüfen und zum Genehmigen von Datensätzen nicht definiert zu werden. e Nehmen Sie im Bereich Monate die Eingaben vor.

Da für das Beispiel die deutsche Benutzeroberfläche gewählt wurde, müssen keine Monatsdefinitionen eingegeben werden.

- 12 Machen Sie in den Feldern im Register Benachrichtigung die entsprechenden Angaben (siehe Seite 164). Dies Angaben in diesen Feldern sind optional.
 - a Geben Sie die E-Mail-Adresse des Bearbeiters ein.

Geben Sie für Joe User zum Beispiel juser@company.com ein.

b Wählen Sie einen Standarddrucker für den Benutzer.

Wenn der Benutzer z. B. auf einem System unter Windows NT arbeitet, könnten Sie **sysprint.winnt** wählen.

c Geben Sie die Paging-Informationen des Benutzers ein.

Geben Sie z. B. einfach die Telefonnummer des Pagers des Benutzers ein.

13 Geben Sie im Register Sicherheitsgruppen einen Gruppennamen ein (Abbildung 3-8 auf Seite 166).

Joe User ist zum Beispiel kein Mitglied einer Sicherheitsgruppe, deren Zugriff auf das System eingeschränkt ist. Lassen Sie dieses Register leer.

- 14 Geben Sie die Rechnungsinformationen für Joe User ein (siehe Seite 167).Geben Sie zum Beispiel einen Stundensatz von 45 US Dollar ein.
- **15** Klicken Sie auf **Hinzufügen**, um den Bearbeiterdatensatz zur Datenbank hinzuzufügen.

Nun erscheint die Meldung: Operator-Datensatz hinzugefügt.

Menü "Optionen" – Bearbeiterdatensatz

Das Optionsmenü in CAU enthält folgende Menüpunkte:

| Option | Beschreibung |
|----------------------|---|
| Gültigkeit nachsehen | Vergleicht die Daten im aktuellen Feld mit der ServiceCenter- <i>Gültigkeitstabelle</i> für das Feld. |
| Exportieren/Entladen | Hiermit können Sie alle Datensätze einer Datensatz- oder QBE-Liste in eine externe Datei entladen. |

| Option | Beschreibung | | |
|-------------------------------------|---|--|--|
| Bearbeiter-Kennwort zurücksetzen | Setzt das Kennwort für den aufgeführten Bearbeiter auf die im unternehmensweiten Firmendatensatz angegebene Einstellung zurück, wie etwa Eingabeaufforderung für Wert oder Auf Benutzernamen zurücksetzen . Weitere Informationen über den systemweiten Firmendatensatz finden Sie unter <i>Systemweiter Firmendatensatz</i> auf Seite 203. | | |
| Benutzersperre zurücksetzen | Setzt das Feld für die Benutzersperre im Bearbeiterdatensatz zurück. Dies funktioniert nicht, wenn die Frist für den Bearbeiter bereits abgelaufen ist. | | |
| | Hinweis: Dieser Benutzer-Datensatz muss gespeichert werden, um die Zurücksetzung der Sperrung abzuschließen. Wenn der Bearbeiterdatensatz vor der Zurücksetzung geändert wird oder bevor der Bearbeiterdatensatz gespeichert wurde, wird die Sperrung des Benutzers nicht zurückgesetzt und ein rotes Ausrufezeichen (!) erscheint in der Statusleiste, zusammen mit folgender Meldung: *Dieser Datensatz wurde seit der Auswahl geändert. | | |
| Bearbeiter anzeigen | Ruft den Bearbeiterdatensatz des Benutzers auf. | | |
| Array vergrößern | Zeigt ein separates Fenster mit einer vergrößerten Version des markierten Arrays an, so dass Sie Werte eingeben oder entfernen können. | | |
| Benutzer vollständig entfernen | Löscht den Bearbeiterdatensatz, Kontaktdatensatz und die Profile des Benutzers. Dies entfernt den Benutzer auch aus allen Zuweisungs- und Meldungsgruppen. | | |
| | Warnung: Die Informationen werden permanent aus dem ServiceCenter-System gelöscht. | | |

Menü "Listen-Optionen" – Bearbeiterdatensatz

Das Menü Listen-Optionen kann geöffnet werden, wenn eine QBE-Datensatzliste angezeigt wird.

| Listenoption | Beschreibung |
|--------------------------------|--|
| Massenzufügung | Ermöglicht das Ändern ausgewählter Datensätze in einer Datei und Hinzufügen dieser Datensätze zur Datenbank, ohne den Original-Datensatz zu ändern. Ein Beispiel dafür wäre die Vorbereitung einer Liste mit Benutzer-Datensätzen zum Export in ein anderes System. Wenn das neue System ein Identifikationspräfix für die einzelnen PCs benötigt, können Sie mit Massenzufügung die PC-Datensätze nochmals mit dem benötigten Präfix in die Datenbank einfügen. Mit einer Abfrage können Sie die neu erstellten Datensätze erfassen und mit der Option Massenentladen als Gruppe in eine externe Datei exportieren. |
| Massen- aktualisierung | Ermöglicht die Aktualisierung aller Datensätze in einer Datei. Die ursprünglichen Datensätze werden dabei überschrieben. Ein Beispiel dafür wären Kontaktdaten aus der Kontaktdatei. |
| Massenlöschung | Ermöglicht das Löschen aller Datensätze in einem QBE-Datensatz oder einer (QBE-)Liste. Führen Sie die Abfrage nach einem bestimmten Datensatz durch und führen Sie dann eine Massenlöschung aus. Vor Ausführung des Befehls müssen Sie diesen bestätigen. |
| Massenentladen | Über diese Option wird das Formular Entlade-/Export-Funktion geöffnet, mit dem Sie eine externe Kopie aller Datensätze in der angezeigten QBE-Liste von Kontaktpersonen erstellen können. |
| Kennwörter verfallen lassen | Ermöglicht den Ablauf aller in einer QBE-Datensatzliste angezeigten Datensätze. Führen Sie die Abfrage nach einem bestimmten Datensatz durch und wählen Sie dann Kennwort verfallen lassen. |
| Zählen | Zählt die Datensätze in der aktuellen QBE-Datensatzliste. |
| Aktualisieren | Aktualisiert die aktuelle Liste. |
| Spalten ändern | Öffnet ein Dialogfeld, in dem Sie Felder zur Festlegung der Spaltentitel der QBE-Datensatzliste bearbeiten können. |

| Listenoption | Beschreibung |
|-----------------------------|---|
| Nach Excel exportieren | Exportiert die aktuelle QBE-Datensatzliste in eine Microsoft Excel-Kalkulationstabelle. Excel wird automatisch mit der Liste in einem Tabellenblatt geöffnet. Im Grunde genommen können Sie Informationen in jedes Produkt mit DDE (Dynamic Data Exchange)-Unterstützung exportieren. Die DDE-Funktion erfordert Excel 95 oder eine neuere Version. Hinweis: Diese Option steht nur auf Windows-Clients zur |
| | Verfügung. |
| In Textdatei exportieren | Exportiert die QBE-Datensatzliste in eine Textdatei. Diese Option kann unabhängig von der DDE-Unterstützung genutzt und auch auf Clients verwendet werden, die nicht unter Windows eingerichtet wurden. |

Berechtigungswörter

Benutzer-Berechtigungen werden mit Berechtigungswörtern definiert. Im Bearbeiterdatensatz kann ein Benutzer, Berechtigungswörter verwenden, um auf bestimmte Anwendungen und Dienstprogramme in ServiceCenter zuzugreifen. Berechtigungen dienen auch der Systemsicherheit. Ein Endbenutzer erhält zum Beispiel keine Verwaltungsberechtigungen.

Berechtigungen werden im Datensatz operator im Array Berechtigungen ausführen zugeordnet. (Siehe Register "Sicherheit" (einschließlich Kontoverwaltungskontrollen) auf Seite 153.)

Hinweis: Diese Berechtigungen werden mit den in den ServiceCenter konfigurierten Benutzerprofilen überschrieben.

Vordefinierte *Berechtigungswörter werden in der* Datei**capability** gespeichert. Auf die Datei *Capability* kann auf zwei Arten zugegriffen werden:

- über das Systemverwaltungsmenü und
- Bearbeiterdatensatz

Die ServiceCenter-Anwendungen und -Dienstprogramme erkennen die folgenden Berechtigungswörter zur Beschreibung von Zugriffsberechtigungen:

| Berechtigungswort | Beschreibung |
|-------------------|--|
| AlwaysAdmin | Setzt den Verwaltungsmodus standardmäßig auf <i>true</i> , wenn Database Manager verwendet wird. |
| CM3Admin | Gewährt Zugriff auf alle CM3-Anwendungen (Change Management) für die Verwaltung. CM3Admin gibt keinen Zugriff auf Aufgaben und Änderungen. Change Management-Aufgaben und -Änderungen bieten diese Funktionalität. |
| Db2Admin | Stellt DB2-Verwalterberechtigungen bereit. |
| Debugging | Ermöglicht einem Nicht-Systemverwalter das Debugging zu Testzwecken. Normale Benutzer sollten dieses Berechtigungswort nicht haben, außer wenn sie mit Problembehebungsaufgaben beschäftigt sind. |
| Endevor | Führt ENDEVOR-C1-Move-Aktionen aus. |
| ICMAdmin | Gewährt uneingeschränkten Zugriff auf sämtliche Benutzer- und Verwaltungsfunktionen von Inventory und Configuration Management. |
| OCMAdmin | Ermöglicht Zugriff auf alle Request Management-Anwendungen für Benutzer- und Verwaltungsfunktionen. |
| OCML | Ermöglicht Zugriff auf Request Management-Einzelpostenanwendungen. |
| ОСМО | Ermöglicht Zugriff auf Request Management-Bestellanwendungen. |
| OCMQ | Ermöglicht Zugriff auf Request Management-Kostenvoranschlagsanwendungen. |
| ProbAdmin | Gewährt uneingeschränkten Zugriff auf die Benutzer- und Systemverwaltungsfunktionen von Incident Management. |

| Berechtigungswort | Beschreibung |
|-------------------------|---|
| QueryAdmin | Ermöglicht uneingeschränkten Zugriff auf die Abfrageoptionen und die Wartungsfunktionen, einschließlich Fenster abfragen, Verwendung und Bearbeitung gespeicherter Abfragen usw. Diese Funktion soll wie SysAdmin verwendet werden, als Verwalter und nicht zur allgemeinen Verwendung. Achten Sie darauf, wem Sie diese Kompetenz gewähren, weil damit gespeicherte Abfragen erstellt und geändert werden können. Infolge unsachgemäßer Änderungen an gespeicherten Abfragen kann die Systemleistung beeinträchtigt werden. |
| SMAdmin | Ermöglicht den Zugriff auf die Service Management-Verwaltung. |
| SQLAdmin | SQL-Systemverwalterrechte. |
| SysAdmin | Systemverwalterberechtigung (d. h. alle Rechte). |
| amend suspension | Ermöglicht dem Benutzer, Incident Management- Profilrechte zum Aussetzen/Reaktivieren hinzuzufügen. |
| change request | Ermöglicht den Zugriff auf Change Management-Änderungen. |
| change task | Ermöglicht den Zugriff auf Change Management-Aufgaben. |
| data administrator | Ermöglicht dem Benutzer, Unterstützungstabellen in Service Management und Incident Management zu speichern, hinzuzufügen oder zu aktualisieren. |
| expedite change | Ermöglicht dem Benutzer, Änderungen in Change Management zu beschleunigen. |
| getit.admin | Zugriff auf das OAA-Verwaltungsmodul. |
| getit.advancedrequester | Ermöglicht den Zugriff auf die Funktionen des erweiterten Anforderungsformulars in Get-Resources. |
| getit.answers | Bietet Zugriff auf Antworten bzw. die Wissensdatenbank über die Get.It!-Schnittstelle. |
| getit.approver | Ermöglicht dem Benutzer, Anforderungen über die Get.It!-Schnittstelle zu genehmigen. |
| getit.change.approver | Wird für Änderungsgenehmigungen verwendet. |
| getit.change.request | Wird zum Ändern von ESS-Benutzern verwendet. |

| Berechtigungswort | Beschreibung |
|-----------------------------------|---|
| getit.change.technician | Ermöglicht den Zugriff auf das Modul Change Management von Get-Services. |
| getit.itemployee | Ermöglicht den Zugriff auf die Module Incident Management und Service Management. |
| getit.itmanager | Ermöglicht den Zugriff auf die Module Incident Management und Service Management. |
| getit.personalization. limited | Ermöglicht den Benutzern eingeschränkte Anpassungen. |
| getit.portal | Ermöglicht Benutzern das Anzeigen der OAA-Startseite und der Portalkomponenten. |
| getit.receiver | Ermöglicht dem Benutzer, Anforderungselemente über die Get.It!-Schnittstelle zu erhalten. |
| getit.requester | Ermöglicht dem Benutzer, Anforderungen über die Get.It!-Schnittstelle vorzunehmen. |
| getit.service | Gewährt Zugriff auf Incident Management über die Get.It!-Schnittstelle. |
| help | Ermöglicht dem Benutzer, Hilfe-Datensätze mit Hilfe der Funktion HILFE hinzuzufügen oder zu aktualisieren. |
| Inventory Management | Gewährt Zugriff auf Benutzerfunktionen in Inventory and Configuration Management. |
| knowledge engineer | Ermöglicht Benutzern mit dieser Berechtigung das Ändern der adaptiven Lerndatensätze. |
| menu.commands | Ermöglicht die Eingabe von Menüoptionen über die Befehlszeile. |
| mobile.admin | Ermöglicht den Zugriff auf das Peregrine-Portal zum Verwalten von Mobile-Benutzern. |
| mobile.user | Gewährt Mobile-Benutzern Zugriff auf das Peregrine-Portal. |
| mod.time.limit | Ermöglicht dem Benutzer, die standardmäßige Zeitbegrenzung für die Verarbeitung einer Abfrage zu ändern, die im Database Manager oder in Change Management nur teilweise mit Schlüsseln abgedeckt wird. |
| partial.key | Ermöglicht die Ausführung einer Abfrage, die im Database Manager oder in Change Management nur teilweise mit Schlüsseln abgedeckt wird. |

| Berechtigungswort | Beschreibung |
|----------------------|--|
| partial.key.msg.skip | Ermöglicht dem Benutzer, die Meldung der Teilschlüssel-Abfrage im Database Manager zu übergehen. |
| pfkey | Ermöglicht einzelnen Bearbeitern die Neubelegung von Funktionstasten. |
| Incident Management | Ermöglicht Zugriff auf Incident Management. |
| programmer | Gewährt Zugriff auf den RAD-Editor. |
| query.stored | Ermöglicht Benutzern Zugriff auf gespeicherte Abfragen, wenn Expertensuche im Menü Optionen einer Anwendung ausgewählt wird. Die Benutzer können alle gespeicherten Abfragen ausführen, die ihnen bzw. ihrer Gruppe zugewiesen wurden. (Abfragegruppen im Bearbeiterdatensatz). |
| query.stored.mod | Ermöglicht Benutzern die Ausführung oder Änderung gespeicherter Abfragen, wenn Expertensuche im Menü Optionen einer Anwendung ausgewählt wird. Änderungszugriff ist eine Möglichkeit, eine gespeicherte Abfrage <i>schnell</i> zu ändern, ohne die Abfragen-Datenbank zu ändern. Der Benutzer kann jede gespeicherte Abfrage ausführen, die ihm oder seiner Gruppe zugeordnet wurden (d. h. die Abfragegruppenliste im Bearbeiterdatensatz). Die Benutzer können Abfragen zur <i>einmaligen</i> Ausführung ändern. Zu einer Aktualisierung der Abfragedateien sind die Benutzer nicht berechtigt. |
| query.window | Gewährt Zugriff auf die Abfragefenster-Funktion in der Anwendung query.window . |
| system.build | Ermöglicht dem Benutzer Zugriff auf alte Entlade- Optionen (Binär oder Text). Diese Berechtigungen werden benötigt, um ServiceCenter-Dateisysteme vollständig neu zu definieren und sollten einem der Benutzer jederzeit zur Verfügung stehen. |
| user | Grundlegende Funktionen für Endbenutzer. Diese Kompetenz hat keinen Zugriff auf Funktionen wie Hinzufügen, Löschen, Zurücksetzen etc. |

Zugreifen auf die Berechtigungsdatei

Sie können aus dem Verwaltungsmenü oder von einem Bearbeiterdatensatz auf die Berechtigungsdatei zugreifen.
So greifen Sie vom Verwaltermenü aus auf die Berechtigungsdatei zu:

- 1 Klicken Sie im Startmenü des Systemverwalters auf das Register Dienstprogramme.
- 2 Klicken Sie auf Verwaltung.
- 3 Klicken Sie im Menü Verwaltung auf die Option Berechtigungsschlüssel.

Berechtigungsschlüsselwörter

Ein leerer Berechtigungswort-Datensatz wird angezeigt.

4 Klicken Sie auf Suchen.

Eine Datensatzsliste mit Berechtigungswörtern wird angezeigt.

So greifen Sie auf die Berechtigungsdatei über einen Bearbeiterdatensatz zu:

► Führen Sie die Funktion Füllen vom Array Berechtigungen ausführen im Register Start des Bearbeiterdatensatzes aus durch.

Positionieren Sie den Mauszeiger in einer leeren Zeile im Array und klicken Sie auf Füllen (Abbildung 3-6 auf Seite 161).

Eine QBE-Liste mit sämtlichen im System verfügbaren Berechtigungswörtern wird angezeigt.

-Oder-

 Positionieren Sie den Mauszeiger auf einem bestimmten Berechtigungswort im Array und klicken Sie auf Suchen (Abbildung 3-6 auf Seite 161).

Der Datensatz für dieses Berechtigungswort wird angezeigt.

Erstellen eines Startmenüs

Für den neu eingerichteten Benutzer muss nun ein Startbildschirm definiert werden, in dem die Schaltflächen und Optionen angezeigt werden, die entsprechend den Zugriffsberechtigungen, die Sie zuvor im Bearbeiterdatensatz definiert haben, erforderlich bzw. zulässig sind. Verwenden Sie das Dienstprogramm Forms Designer in ServiceCenter zum Erstellen des GUI-Formulars, mit dessen Hilfe das Menü erstellt wird. Detaillierte Anweisungen finden Sie im Kapitel *Forms Designer* des ServiceCenter-Handbuchs *System Tailoring, Volume 1* (Systemanpassung, Band 1).

So erstellen Sie ein Startmenü für Benutzer mit Steuerschaltflächen:

- 1 Klicken Sie im Systemverwalter-Startmenü auf das Register Werkzeuge.
- 2 Klicken Sie auf Forms Designer.

Das Dialogfeld **Forms Designer** mit der Aufforderung zur Eingabe eines Formularnamens wird angezeigt.

| ServiceCenter - [Datei Bearbeiten | Forms Designer] Ansicht Format C B Q 9 ► | ptionen Listen-Optionen | Fenster ? | | |
|---------------------------------------|--|-------------------------|--------------|--------------|---|
| < Zurück 🔄 | Neu | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | F | orms Designe | er | |
| | Formular: | user.menu | | | |
| | Datei: | | | | |
| | Sprache: | German | • | | |
| | | | _ | | |
| | | | | - | |
| | | | | | |
| Bereit | | | | Einfügen for | mat.prompt.initial.g(forms.designer.prompt.gui) [US |

Abbildung 3-10: Dialogfeld "Forms Designer"

3 Geben Sie ins Feld Formular einen Formularnamen ein.

Sie können zum Beispiel das Formular User.menu erstellen.

4 Wählen Sie aus der Dropdown-Liste eine Sprache.

Wenn Sie im Feld **Sprache** keine Eingabe vornehmen, nimmt das System die Sprache an, in der ServiceCenter installiert wurde.



5 Klicken Sie auf Neu.

Nun fragt das System, ob Sie den Formular-Assistenten verwenden möchten.

Der Assistent ordnet das Formular automatisch einer vorhandenen Datei zu, während Sie bei der Erstellung des Formulars Schritt für Schritt geführt werden.

6 Klicken Sie auf Nein, wenn Sie das Formular ohne den Assistenten gestalten möchten.

Eine leere Forms Designer-Zeichenfläche mit dem Fenster Eigenschaften und einer Werkzeugpalette wird angezeigt.

Der Name des zu erstellenden Formulars steht unten rechts im Formular.

Sie können weitere Funktionen in das Menü einfügen, wie z. B. Laufschriften und Diagramme. Anweisungen zum Hinzufügen verschiedener Funktionen finden Sie in *ServiceCenter veröffentlichen und abonnieren* oder im Abschnitt *Forms Designer* des ServiceCenter-Handbuchs *System Tailoring* (Systemanpassung).

7 Wählen Sie aus der Werkzeugpalette das Werkzeug für Schaltflächen.



8 Halten Sie die linke Maustaste gedrückt, während Sie mit dem Mauszeiger eine Schaltfläche zeichnen.

Wenn Sie die Maustaste loslassen, wird eine leere Schaltfläche angezeigt.



Die *Griffe* an den Ecken der Schaltfläche bedeuten, dass die Schaltfläche ausgewählt wurde.

Im Fenster Eigenschaften werden spezifische Informationen zum ausgewählten Objekt angezeigt (in diesem Fall die Schaltfläche), das Sie hier auch konfigurieren können.

| | Eigenschaften - Button | | | |
|------------|------------------------|----------|--|--|
| | Y N 1 | * | | |
| | Eigenschaft | Wert 🔺 | | |
| | Name | | | |
| | Caption | | | |
| | Caption Condition | | | |
| | Input | | | |
| | × | 41 | | |
| | Y | 12 | | |
| | Height | 6 | | |
| | Width | 17 | | |
| | Visible | Yes | | |
| | Visible Condition | | | |
| | Elastic | None | | |
| | Min Width | -1 | | |
| | Min Height | -1 | | |
| | TabStop | 0 | | |
| X | ButtonID | 1 | | |
| | ButtonID Condition | | | |
| \sim | Justification | Center | | |
| (12) | Animated | No | | |
| \bigcirc | Bitmaps | | | |
| | Push Bitmap | | | |
| | Speed | 1000 | | |
| | BalloonHelp | | | |
| | Bitmap and Caption | No | | |
| | Style | Raised | | |
| | | _ | | |

- 9 Wählen Sie in der Liste Eigenschaften die Option Caption.
- **10** Geben Sie in das Eingabefeld eine Beschriftung für Ihre Schaltfläche ein.

Diese Beschriftung erscheint auf der Schaltfläche. Einer Schaltfläche, mit der Sie z. B. in Change Management auf den Bildschirm zur Suche nach Änderungsanforderungen zugreifen, könnten Sie die Beschriftung Change Management zuordnen.

- 11 Betätigen Sie die Eingabetaste, bzw. klicken Sie im Fenster Eigenschaften auf Y.
- 12 Wählen Sie in der Liste Eigenschaften die Option ButtonID.
- 13 Weisen Sie der Schaltfläche eine Nummer zu.

Diese Zahl entspricht der im Menüdatensatz aufgelisteten Optionsnummer. Sie könnten z. B. folgende Schaltflächen einfügen:

■ Forms Designer (ButtonID 2) – greift auf den Forms Designer zu.

- Database Manager (Schaltflächen-ID 4) greift auf den Database Manager zu.
- Abmelden (ButtonID 3) Meldet einen Benutzer ab. Die ButtonID 3 ist von ServiceCenter f
 ür die Funktionen Zur
 ück und Abmelden vorbehalten.
- 14 Drücken Sie die Eingabetaste oder klicken Sie im Fenster Eigenschaften auf Y.
- **15** Definieren Sie ggf. die Funktionen bzw. die Darstellungsform weiterer Schaltflächen.

Wenn ein Bitmap auf einer Schaltfläche dargestellt werden soll, geben Sie im Feld Bitmaps den Dateinamen *.bmp ein.

16 Klicken Sie auf OK, um den Design-Modus zu verlassen und klicken Sie dann erneut auf OK, um Ihr neues Formular zu speichern.

Die folgende Meldung wird in der Statusleiste angezeigt: *Datensatz in Formatdatei aktualisiert.*

Abbildung 3-11 zeigt ein Beispiel eines individuellen Menüs. Der Rahmen um die Schaltflächen wurde als Gestaltungselement eingesetzt.

| 💽 ServiceCenter - [Forms Designer: | user.menu] | _ 🗆 🗵 |
|------------------------------------|------------------------------------|----------------|
| 💽 Datei Bearbeiten Ansicht Format | Optionen Listen-Optionen Fenster ? | _ 8 × |
| አካፎ 🤋 8 ዓ 🗦 🕨 | • | |
| 🖌 OK 🛛 🗙 Abbrechen | | |
| | | <u> </u> |
| | Service Support Center | |
| | | ן 📕 |
| | Change Management | |
| | | |
| | Forms Designer | |
| | | |
| | Database Manager | |
| | | |
| | Abmelden | |
| | | |
| | | |
| | | _ |
| • | | |
| 8 Bereit | Einfügen | user.menu [US] |

Abbildung 3-11: Benutzerdefinierte Menüs

Erstellen eines Menüdatensatzes

Für das Menü, das Sie im vorhergehenden Verfahren erstellt haben, müssen Sie jetzt einen Menüdatensatz erstellen. Die ServiceCenter-Menüs werden in der Datei menu gespeichert. Datensätze in dieser Datei werden über die ServiceCenter-Menükonfiguration erstellt.

So erstellen Sie einen Menüdatensatz:

Es gibt zwei Methoden zur Erstellung eines Menüdatensatzes:

- Über Kurzbefehle in der Eingabeaufforderung in der Befehlszeile.
- Über die Menüoptionen.

Befehlszeilenzugriff:

- 1 Um über die Befehlzeile einen Menüdatensatz zu erstellen, gehen Sie folgendermaßen vor:
 - a Zeigen Sie die Befehlzeile an, indem Sie im Menü Ansicht die Option Befehlszeile auswählen.
 - b Geben Sie in der Befehlszeile den Befehl menu ein.
 - c Klicken Sie auf den Pfeil Startbefehl oder drücken Sie die Eingabetaste.

– oder –

Menüzugriff:

 Klicken Sie im Startmenü des Systemveralters auf das Register Dienstprogramme und wählen Sie dann Werkzeuge > Menüs.

Ein leeres Menüformular wird angezeigt.

- **Hinweis:** Je nach Breite Ihres Formulars müssen Sie u. U. über die Bildlaufleiste unten im Bildschirm zu den Feldern rechts im Formular rollen.
- 2 Geben Sie den Menünamen in Großbuchstaben in das Feld **Menü-Name** ein. Der Menüname wird im Bearbeiterdatensatz in die Spalte Parameterwerte eingefügt. Weitere Informationen finden Sie unter *Hinzufügen von Benutzern* auf Seite 149.

Definieren Sie z. B. das Menü START.

3 Geben Sie in das Feld Format den Namen des Formulars ein, das Sie in Forms Designer erstellt haben und das in Verbindung mit diesem Menüdatensatz verwendet werden soll.

Geben Sie z. B. für das in den vorherigen Schritten erstellte Formular den Namen User.menu ein.

| Service | 🕥 ServiceCenter - [menu: START] | | | | | | | |
|---------------|---|-----------|-----------------|------------|---------------|-------|-----------|-----------|
| 🚺 Datei | Bearbeiten Ansicht f | =ormat Op | otionen Listen- | Optionen F | enster ? | | | _ 8 × |
| × 🗈 (| ※ 18 4 9 ト | | | | | | | |
| 🖌 🗸 OI | 🖌 🖌 OK 🛛 🗙 Abbrechen 🐈 Hinzufügen 🔚 Speichern 🍈 Löschen 📑 Ansichten 🔎 Finden 📮 Füllen 🍍 | | | | | | | |
| | Menü | | | | | | | |
| Menünam | e: | START | | | | Forma | at: | user.menu |
| Optionsnr. | Beschreibung | Befehl | Anwendung | Parameterr | Parameterwert | Threa | Bedingung | |
| 1 | Change Management | | cm3r.main | | | true | true | |
| 2 | Forms Designer | | forms.designer | | | true | true | |
| 3 | Abmelden | | menu.manager | name | LOGOUT | | true | |
| 4 | Database Manager | | database | | | true | true | |
| | | | | | | _ | | |
| | | | | | | | | |
| L | | | | | | | | |
| - | | | | | | | | |
| - | | | | | | | | |
| Bereit Bereit | Bereit Einfügen menu.g(db.view) [US] | | | | | | | |

Abbildung 3-12: Menükonfigurationsformular

4 Erstellen Sie nun die gewünschten Menüoptionen.

Die Verfügbarkeit der Optionen hängt von den Ausführungsberechtigungen eines Benutzer ab, die im Bearbeiterdatensatz definiert sind. Bearbeiterdatensätze werden weiter oben in diesem Kapitel beschrieben. Geben Sie in die Spalte **Optionsnr.** die Nummer der Menüoption ein. Bei Menüs für Windows wird die Optionsnummer der ButtonID zugeordnet, die Sie der Schaltfläche in Forms Designer im Fenster Eigenschaften zugewiesen haben. Im vorhergehenden Abschnitt *Erstellen eines Startmenüs* auf Seite 179 wird das Design von Menü-Formularen für Windows beschrieben. Abbildung 3-13 zeigt die Beziehung zwischen der Schaltfläche und der Optionsnummer.



Abbildung 3-13: Menüoptionen definieren

In diesem Beispiel definiert

- Option Nr. 1 die Schaltfläche Change Management.
- Option Nr. 2 die Schaltfläche Forms Designer.
- Option Nr. 3 die Schaltfläche Abmelden.
- Option Nr. 4 die Schaltfläche Database Manager.
- 5 Geben Sie eine Kurzbeschreibung der Optionen in das Feld Beschreibung ein.

Die Kurzbeschreibung ist optional und dient nur zu Ihrer Information. Sie erscheint *nicht* als Schaltflächenbeschriftung. Die Beschriftungen der Schaltflächen definieren Sie in Forms Designer. 6 Wenn eine Option durch eine ServiceCenter-Befehlszeile geöffnet wird, geben Sie die Syntax in das Feld Eingabeeinforderung ein.

Sie können z. B. **Zurück** eingeben, wenn der Benutzer mit der Option zum vorherigen Formular zurückkehren soll. In unserem Beispiel wurde für keine der Optionen ein Befehl benötigt.

7 Geben Sie in das Feld **Anwendung** die Anwendung ein, die mit der Option geöffnet werden soll.

Für das Beispiel nehmen Sie folgende Eingaben vor:

- cmr3.main zum Öffnen einer neuen Change Management-Änderungsanforderung oder greifen Sie auf den Abfrage-Bildschirm über die Schaltfläche Ändern zu.
- forms.designer, um über die Schaltfläche Forms Designer auf die Anwendung Forms Designer zuzugreifen.
- database, um über die Schaltfläche Database Manager auf den Database Manager zuzugreifen.
- menu.manager, um über die Schaltfläche Abmelden den Abmeldeprozess zu starten.
- 8 Geben Sie in das Feld Parametername den Parametertyp für die Option ein.

Dieses Feld enthält normalerweise den Namen, der den Namen des Parameters repräsentiert, der von einer bestimmten Anwendung erfordert wird. Normalerweise wird **name** in diesem Feld verwendet, aber Sie sollten den korrekten Parameternamen in der Anwendung nachsehen.

In diesem Beispiel wird name für das DienstprogrammAbmelden verwendet.

9 Geben Sie den Parameterwert ein.

Dieser Wert wird als Parameter an die im Feld **Anwendung** angegebene Anwendung übertragen. Wenn z. B. die Anwendung **menu.manager** definiert wurde, sollte der Name eines Menüdatensatzes eingegeben werden. Wurde die Anwendung **link.edit** definiert, wird in die Spalte Parameterwert ein Verknüpfungs-Datensatz eingegeben.

Im Beispiel ist der Parameter LOGOUT der einzige erforderliche Parameter für die Option Abmelden.

10 Geben Sie **true** in der Spalte **Thread** ein, um einen separaten Thread für die ausgewählte Anwendung zu starten.

Mit dem Parameter NULL wird kein neuer Thread gestartet.

- 11 Geben Sie ggf. die Bedingung ein, unter der die Option für einen Benutzer verfügbar sein soll.
 - Definieren Sie die Bedingung true, wenn die Option f
 ür alle Benutzer verf
 ügbar sein soll.
 - oder -
 - Definieren Sie einen Verweis, damit die Option jeweils die im Bearbeiterdatensatz definierten Ausführungsberechtigungen überprüfen kann. Dazu geben Sie folgenden Befehl ein:

Index("Berechtigungswort", \$lo.ucapex)>0

Anstelle von *Berechtigungswort* verwenden Sie das im Bearbeiterdatensatz im Bereich Ausführungsberechtigungen definierte Berechtigungswort.

Berechtigungswörter wurden weiter oben in diesem Handbuch beschrieben.

\$lo.ucapex ist eine programmdefinierte Variable, die bei der Anmeldung zugewiesen wird. Diese Variable enthält die im Array **Berechtigungen ausführen** definierten Ausführungsberechtigungen.

Wenn ServiceCenter das Berechtigungswort im Bearbeiterdatensatz nicht findet, wird für den Ausdruck der Wert **false** angenommen und die Option ist für den Benutzer nicht verfügbar.

Für das Beispiel definieren Sie für alle Bedingungen den Wert true.

- 12 Fügen Sie die übrigen Optionen ein, die im Menü angezeigt werden sollen.
- **13** Klicken Sie auf **Hinzufügen** oder drücken Sie F2, um den Menüdatensatz zu speichern.

Die Aufnahme des neuen Datensatzes in die Menüdatei wird mit einer entsprechenden Meldung bestätigt.

14 Klicken Sie entweder auf **Zurück** oder drücken Sie F3, um zum leeren Menü-Formular zurückzukehren.

Testen eines neuen Benutzers

Wenn Sie gemäß der Beispiele ein Menüformular, einen Menüdatensatz und einen Bearbeiterdatensatz erstellt haben, können Sie sich als **joe.user** anmelden.

Wenn das definierte Testmenü nicht angezeigt wird, verfahren Sie wie folgt:

- 1 Melden Sie sich als Netzwerk-Verwalter an (FALCON).
- 2 Überprüfen Sie im Bearbeiterdatensatz die Syntax für die Bestimmung der Ausgangsanwendung. Vergewissern Sie sich, dass:
 - a die richtige Anwendung ins Feld **RAD-Name** eingegeben wurde. In diesem Fall lautet sie menu.manager.
 - b der Name des Menüs in das Feld Parameterwerte eingegeben wurde.
 In diesem Beispiel wurde START für den Parameternamen von string1 eingegeben.
- **3** Überprüfen Sie den Menüdatensatz (Anweisungen zum Erstellen eines Menüdatensatzes finden Sie unter *Erstellen eines Menüdatensatzes* auf Seite 184).
 - a Abfrage für das Menü START.
 - Wenn der Menüdatensatz angezeigt wird, müssen Sie sich vergewissern, dass der richtige Formularname in das Feld Format eingegeben wurde. In diesem Beispiel sollte User.menu eingegeben werden.
- 4 Überprüfen Sie das Formular in Forms Designer. Abfrage für den Formularnamen, der in den Menüdatensatz eingegeben wurde, **User.menu**.

So testen Sie Ihre Beispieldaten:

- 1 Vergewissern Sie sich, dass der ServiceCenter-Server läuft (weitere Informationen finden Sie unter *Starten und Beenden eines ServiceCenter-Servers* auf Seite 22).
- **2** Starten Sie eine Client-Sitzung.
- 3 Geben Sie an der Aufforderung joe.user ein.
- 4 Wenn Sie im Bearbeiterdatensatz ein Kennwort definiert haben, geben Sie dieses Kennwort ein.

Das Menü, das Sie in Forms Designer erstellt haben, wird angezeigt. Siehe *Starten und Beenden eines ServiceCenter-Servers* auf Seite 22.

Bearbeitervorlagen

Als Systemverwalter können Sie Vorlagen verwenden, um Bearbeiterdatensätze zu erstellen und zu warten. Sie können zum Beispiel eine Vorlage für Manager und eine weitere für Helpdesk-Bearbeiter der ersten Ebene erstellen. Erstellen Sie mit dieser Vorlage eine Benutzergruppe und bearbeiten Sie dann den Vorlagendatensatz, um die Berechtigungen der Benutzer in dieser Gruppe zu ändern. Sie können so viele Vorlagen definieren, wie Sie Benutzergruppen haben.

Erstellen einer Vorlage

Sie können eine Bearbeiterdatensatz-Vorlage neu erstellen oder einen existierenden Datensatz kopieren. Es ist im allgemeinen einfacher, den Datensatz eines aktuellen Benutzers zu kopieren, dessen Berechtigungen am ehesten denen der beabsichtigten Benutzergruppe entsprechen.

So erstellen Sie eine Vorlage mit Hilfe eines existierenden Bearbeiterdatensatzes:

1 Öffnen Sie den Bearbeiterdatensatz des Benutzers, dessen Berechtigungen Sie kopieren möchten.

Verwenden Sie zum Beispiel BOB.HELPDESK.

- 2 Ersetzen Sie den Namen des Bearbeiters durch den Ihrer Vorlage.
 Geben Sie zum Beispiel Techniker in das Feld Anmeldename ein.
- 3 Entfernen Sie alle persönlichen Daten des Bearbeiters, wie den vollen Namen, Arbeitsinformationen sowie alle Kontaktdaten, die im Register **Benachrichtigung** aufgelistet sind.
- 4 Lassen Sie alle persönlichen Datenfelder leer.
- 5 Füllen Sie alle Felder aus, die sich auf Ihre neue Benutzergruppe beziehen.Zum Beispiel können neue Benutzer die Mitarbeiter einer Abteilung sein.
- 6 Klicken Sie auf Hinzufügen.

Die folgende Meldung wird in der Statusleiste angezeigt: *Bearbeiterdatensatz hinzugefügt*.

| ServiceCenter - [Opera | ator: BOB.HELPDESK] | Ontingon Sonstar | . 7 | | | | |
|--|--|---|--------------------------------|------------|-------------------|--------------|------------------|
| | | optionen renster | - | | | | |
| V OK X Abbrech | en << Zurück 🔊 Weite | r 🐈 Hinzufüger | 🗔 Speichern 🏌 | 🗍 Löschen | E Ansichten | 🔎 Finden | 🖡 Füllen |
| Anmeldename ADMIN POB HELEDESK CA 1 CA 2 | Voller Name Work Management Admin HELPDESK BOB CM TEST CA 1 CM TEST CA 2 | Telefon (858) 481-5000 (858) 481-5727 (858) 481-5728 | | Drucker | | | × |
| Bearbeiterdatensatz | | | | | | | |
| Allgemein Sicherheit An | meldung/Kontaktprofile Start | Benachrichtigung | Sicherheitsgrupp | en Rechn | ungsinformationen | | |
| Anmeldename: Sprache: | BOB.HELPDESK English | _ | Voller Name: Standardfirma: | | HELPDESK, PRGN | BOB | |
| Datumsinformationen | | | Anwendungsprofi | 1 | _ | _ | |
| Zeitzone: | | 1 | Benutzerrolle: | | HELPDESK | TECH LEVEL 2 | IP |
| Format: | | - | Serviceprofil: | | HELPDESK | TECH | ∎ ₽ |
| Zeitbegrenzungen | | | Incident-Profil: | | HELPDESK | TECH | I 🔎 |
| Datenbank: | 00:00:10 | | Basisursachenprol | fil: | TECH | | EP |
| Asset Mgmt: | 00:00:10 | | Inventarprofil: | | INITIATOR | | E 🔑 |
| Change Management: | 00:00:10 | | Vertragsprofil: | | DEFAULT | | ≣ 🔎 |
| | | | Änderungsprofile: | | HELPDESK | | |
| | | | | | | _ | |
| | | | Anforderungsprohl | e: | HEQUESTU | K | |
| | | | | | 1 | | |
| | | | | | | | |
| Die ausgewählte Zeile ist Zeile | e 2 von 32 abgerufenen Datensät: | en | | | | Einfügen ope | srator.qbe.g [S] |

Abbildung 3-14: Bearbeiterdatensatz mit angewendeter Vorlage

Anwenden einer Vorlage

Wenn Sie eine Vorlage erstellt haben, können Sie damit eine Gruppe neuer Benutzer mit identischen Berechtigungen erstellen.

So erstellen Sie einen Benutzer mit Hilfe einer Bearbeiterdatensatz-Vorlage:

- 1 Öffnen Sie Ihre Vorlage.
- 2 Ersetzen Sie den Namen der Vorlage im Feld Anmeldenamen durch den Namen des neuen Benutzers.
- **3** Fügen Sie dem Datensatz die entsprechenden Geschäfts- und Kontaktinformationen hinzu und klicken Sie auf **Hinzufügen**.

Die folgende Meldung wird in der Statusleiste angezeigt: *Bearbeiterdatensatz hinzugefügt*.

| 🖸 ServiceCenter - [Opera | tor: BOB.HELPDESK] | | | | | | -D× |
|---------------------------|--------------------------------|------------------|------------------|-------------|-------------------|----------|---------------|
| 🚺 Datei Bearbeiten Ansi | cht Format Optionen Listen-G | Optionen Fenster | ? | | | | _ 8 × |
| x 🗈 🏝 📍 🔍 🔍 | . 🔁 🕨 | | • | | | | |
| 🖌 OK 🛛 🗙 Abbreche | en < Zurück 🔊 Weiter | 🕂 Hinzufüger | 📊 Speichern | 🗍 Löschen | E Ansichten | 🔎 Finden | 谋 Füllen |
| Anmeldename | Voller Name | Telefon | | Drucker | | | |
| ADMIN | Work Management Admin | | | | | | |
| BOB.HELPDESK | HELPDESK, BOB | (858) 481-5000 | | | | | |
| CA1 | CM TEST CA 1 | (858) 481-5727 | | | | | |
| LA 2 | CM TEST CA 2 | [858] 481-5728 | | | | | |
| Bearbeiterdatensatz | | | | | | | |
| Allgemein Sicherheit Ann | meldung/Kontaktprofile Start | Benachrichtigung | Sicherheitsgrup | pen Rechr | ungsinformationen | 1 | |
| Kennwortdaten | | | Benutzersitzung | | | | |
| Kennwort: | | | Max. Anmeldung | ien: | | Stnd.: | 2 |
| | | | Erzw. Beendig. v | /erhindern? | Г | | |
| Letzte Zurücksetzung: | 10/02/02 11:59:32 | | Unbegrenzte Sitz | zunaen? | V | | |
| Zuletzt zurücka, von: | falcon | | Kennwortablauf | , | | | |
| Ann seit Zurijcksetzung | 1 | | | | - | | |
| Anmeldeinformationen | | | Daten zur Benut | tzersperre | | | |
| Letzte Anmeldung: | 07/16/03 03:18 | | Sperre verhinder | n? | Г | | |
| Anz. fehlgeschl. Anmeld.: | 0 | | Verwaltungssper | re? | Г | | |
| Gesperit his: | | | Reputzer wurde | | Г | | |
| LDAP-Daten | , | | Grund für Sperre | | Nicht gesperr | 1 | |
| LDAP-Stammname | | | anana lar opono. | | priorit geopori | • | |
| Vorlageninformationen | 1 | | Kennwortverlauf | 1 | | | |
| Vorlage: | | | Zurijckaesetzt v | /on | Änderungsdati | um | |
| - | , | | Landongoootzer | | , mastangsada | viii | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | 1 | | | | |
| | | | | | | | |
| Operator Datensatz wurde | e aktualisiert. | | | | | Einfügen | operator.g [S |

Abbildung 3-15: Mit einer Vorlage erstellter Bearbeiterdatensatz

Named Users

Die Verwendung von ServiceCenter wird über die Peregrine Systems-Softwarelizenzvereinbarung geregelt. Es werden zwei Typen von lizenzierten Benutzern unterschieden: Named Users und Floating Users.

Named Users werden autorisiert, um sich bei ServiceCenter unter einem anderen Status als Floating Users anzumelden. Die Anzahl der Named User für ein System ist im Autorisierungs-Code konfiguriert, der verschiedene Eigenschaften Ihres Systems aktiviert. Das hat nichts mit der Anzahl der Floating Users zu tun. Named Users können durch ein Kennzeichen in ihrem Bearbeiterdatensatz definiert werden oder in eine Liste der Anmeldenamen für Named Users in einer separaten Textdatei (in der Server-INI-Datei erscheint der Pfad [sc.ini]). Wenn die Datei angegeben ist, wird diese anstelle des Bearbeiterdatensatzes verwendet.

Sie können so viele Named Users definieren wie Sie Lizenzen für Named Users haben. Nicht als Named Users definierte Benutzer nehmen beim Anmelden Floating-Lizenzen. Sobald alle Lizenzen für Floating Users belegt sind, werden keine weiteren regulären Anmeldungen mehr zugelassen. Named Users können sich allerdings immer bei Ihrem ServiceCenter-System anmelden, auch wenn alle Pseudolizenzen vergeben wurden.

Um einen individuellen Benutzer als Named User auszuwählen, markieren Sie Named User im Register Allgemein jedes Bearbeiterdatensatzes. Weitere Informationen finden Sie unter *Register "Allgemein"* auf Seite 151.

Das Erstellen und Verwenden einer Datei mit Named Users auf Ihrem System erfolgt in drei Schritten:

- Bestimmen Sie die Anzahl der Lizenzen f
 ür Named Users, die auf Ihrem System verf
 ügbar sind.
- Erstellen Sie eine Textdatei mit den Anmeldenamen der Named Users.
- Verändern Sie die Initialisierungsdatei (sc.ini), damit sie Anmeldungen von Named Usern akzeptiert.

Bestimmen der Anzahl verfügbarer Named User

Wenn Sie nicht wissen, wie viele Lizenzen für Named Users Sie mit Ihrem ServiceCenter-System gekauft haben, können Sie einen Lizenzbericht von einer Befehlsaufforderung ausführen, um die Anzahl der verfügbaren Named Users zu bestimmen.

So führen Sie einen Lizenzbericht aus:

- 1 Öffnen Sie ein Befehlsaufforderungsfenster.
- 2 Öffnen Sie das Verzeichnis RUN in ServiceCenter.
- **3** Geben Sie Scenter reportlic ein.

Sie können z. B. folgendes eingeben:

C:\programs\sc\RUN\scenter -reportlic

4 Drücken Sie die Eingabetaste.

Eine vollständige Liste der Lizenzen und Eigenschaften wird angezeigt.

5 Sehen Sie nach, wie viele Lizenzen für Named Users Ihnen zur Verfügung stehen.

Erstellen einer Textdatei mit Named Users

Sie müssen eine einfache Textdatei mit den Anmeldenamen Ihrer Named Users erstellen und darauf in Ihrer Initialisierungsdatei (sc.ini) mit einem Spezialparameter verweisen. Geben Sie so viele Namen an wie Sie Lizenzen haben.

So erstellen Sie eine Textdatei mit Named Users:

1 Öffnen Sie einen Textdatei-Editor.

In diesem Fall verwenden wir Editor von Windows.

2 Geben Sie die Namen der Benutzer *genau so* ein, wie sie im Feld Anmeldenamen jedes Bearbeiterdatensatzes angezeigt werden.

Sie dürfen nur einen Namen pro Zeile eingeben. Sie können Leerstellen zwischen den Namen eingeben.

| 🖉 Unbenannt - Editor | |
|--|-------|
| Datei Bearbeiten Format ? | |
| Ted Benton Sara McHale Angela Watkins Ron Walker Adelle Larsen | * |
| | |
| 4 | ▼ |

Abbildung 3-16: Textdatei "Named Users"

- 3 Wählen Sie im Menü Datei die Option Speichern.
- 4 Benennen Sie die Datei und speichern Sie sie im RUN-Verzeichnis Ihres ServiceCenter-Server.

Ändern der Datei "sc.ini"

Damit ServiceCenter den von Ihnen definierten Named Users die Anmeldung ermöglicht, müssen Sie den Parameter *namedusersfile* zur ServiceCenter-Initialisierungsdatei (sc.ini) gemeinsam mit dem Pfad zu den Textdateien der Namen hinzufügen.

So bearbeiten Sie die Datei sc.ini:

- 1 Wechseln Sie in das Programmdatei-Verzeichnis in ServiceCenter.
- 2 Bearbeiten Sie die Datei sc.ini mit einem beliebigen Texteditor.

In Windows NT gehen Sie in **Start** > **Programme** > **ServiceCenter** > **Initialisierungsdatei**, um die Datei *sc.ini* mit Editor zu öffnen.

3 Geben Sie den Parameter für Named Users (namedusersfile) unten in der Datei sc.ini, gefolgt von einem Doppelpunkt und dem Pfad ein, der die Anmeldenamen Ihrer Named Users enthält.

Beispiel:

```
#
Installed Configuration
#
path:c:\programs\sc\DATA
shared_memory:48000000
ntservice:ServiceCenter
log:c:\programs\sc\sc.log
bitmap_path:c:\programs\sc\BITMAPS
system:12670
auth:9FG756J2 VF375908 95281GGL 1A23JJ56
scauto:12690
namedusersfile:c:\programs\sc\RUN\names.txt
```

- 4 Wählen Sie im Menü Datei die Option Speichern.
- 5 Beenden Sie Editor.
- 6 Beenden Sie ServiceCenter und starten Sie das Programm neu, damit die Systemänderungen gespeichert werden.

Ihre Named Users können sich jetzt beim System anmelden.

Kennwörter

Kennwörter spielen bei der Kontrolle der Systemsicherheit in der ServiceCenter-Umgebung eine wichtige Rolle. Weitere Informationen über das Einrichten von Standards, Anforderungen und Verfallsdaten von Kennwörtern finden Sie in *Systemweiter Firmendatensatz* auf Seite 203.

Als ServiceCenter-Systemverwalter können Sie Ihr Kennwort sowie die Kennwörter aller übrigen Benutzer ändern. Benutzer können ihr eigenes Kennwort ändern, wenn ihnen die entsprechende Berechtigung erteilt wurde.

So ändern Sie das Kennwort eines anderen Benutzers:

- 1 Greifen Sie auf den Bearbeiterdatensatz dieses Benutzers zu (für Zugriff und Ändern eines Bearbeiterdatensatzes siehe *Erstellen eines Bearbeiterdatensatzes* auf Seite 149).
- 2 Geben Sie in das Feld Kennwort das neue Kennwort ein.

Wenn der Benutzer ein Kennwort hat, wird dieses (mit Sternchen versteckt) im Feld angezeigt.

| 💽 ServiceCenter - [Operator: Joe Employee] | |
|--|--|
| 🕟 Datei Bearbeiten Ansicht Format Optionen Listen-Optionen Fer | nster ? |
| a 🗈 😩 ? 8 🔍 🐤 🕨 | |
| 🖌 🖌 OK 🗙 Abbrechen 🔣 Zurück 📎 Weiter 🕂 Hinzufü | iger 📊 Speichern 🍴 Löschen 🛛 📑 Ansichten 🔎 Finden 🛛 🖡 Füllen 🍍 |
| Anneldename Voller Name Telefon ISP BL 2 ISP Back Line 2 ISP BL 3 ISP Back Line 3 Jos Employee LAN SUPPORT 1 CM TEST LAN SUPPORT 1 (858) 481-6 | Drucker |
| Bearbeiterdatensatz | |
| Allgemein Sicherheit Anmeldung/Kontaktprofile Start Benachrichtigt | ung Sicherheitsgruppen Rechnungsinformationen |
| Kennwortdaten | Benutzersitzungsdaten |
| Kennwort: | Max. Anmeldungen: 3 Stnd.: 2 |
| | Erzw. Beendig. verhindern? |
| Letzte Zurücksetzung: 10/04/02 11:25:43 | Unbegrenzte Sitzungen? |
| Zuletzt zurückg. von: falcon | Kennwortablauf? |
| Anm. seit Zurücksetzung: 0 | |
| Anmeldeinformationen | Daten zur Benutzersperre |
| Letzte Anmeldung: 09/27/02 14:45 | Sperre verhindern? |
| Anz. fehlgeschl. Anmeld.: 0 | Verwaltungssperre? |
| Gesperit bis: | Benutzer wurde gesperrt? |
| LDAP-Daten | Grund für Sperre: Nicht gesperrt |
| LDAP-Stammname: | |
| Vorlageninformationen | Kennwortverlauf |
| Vorlage: TECHNICIAN | Zurijckoesetzt von Änderungsdatum |
| | |
| Die ausgewählte Zeile ist Zeile 47 von 64 abgerufenen Datensätzen | Einfügen operator, g ISI |

Abbildung 3-17: Feld "Kennwort" im Bearbeiterdatensatz

3 Klicken Sie auf Speichern oder drücken Sie F2.

Die folgende Meldung wird in der Statusleiste angezeigt: *Bearbeiterdatensatz aktualisiert.*

Wenn der Benutzer sich das nächste Mal anmeldet, muss er das neue Kennwort eingeben. Wenn der Benutzer während der Ausführung der aktuellen Sitzung eine weitere Sitzung starten möchte, muss er das neue Kennwort eingeben.

So ändern Sie Ihr eigenes Kennwort:

Hinweis: ServiceCenter enthält ein Formular, mit dem Sie Ihr eigenes Kennwort ändern können.

- 1 Zeigen Sie die Befehlzeile an, indem Sie im Menü Ansicht die Option Befehlszeile auswählen.
- 2 Geben Sie in der Befehlszeile den Befehl password ein.
- 3 Klicken Sie auf den Pfeil Startbefehl oder drücken Sie die Eingabetaste.



Hinweis: Manche Menüs und Formulare, wie *menu.gui.user*, enthalten eine Schaltfläche zum Zugriff auf das Kennwortformular.

Nun wird das Kennwortformular mit Ihrem Benutzernamen angezeigt.

| 💽 ServiceCenter - [Kennwort ändern] | | |
|--|---------------------------------|----------------------------------|
| S Datei Bearbeiten Ansicht Format Optioner | Listen-Optionen Fenster ? | _ 8 × |
| ※ 勖 德 ? 8 Q ラ ▶ passv | word 💌 | |
| 🗙 Abbrechen 🛛 🖌 OK | | • |
| Ceben Sie die folge Benutzername: Alles Kennwort: Neues Kennwort: Neues Kennwort bestätigen: | nden Kennwortinformationen ein. | × |
| Bereit | | Einfügen password.form.all.g [S] |

Abbildung 3-18: Formular zum Ändern des Kennworts

4 Geben Sie in das Feld Altes Kennwort Ihr altes Kennwort ein.

Hinweis: Die von Ihnen eingegebenen Kennwörter werden nicht angezeigt; ServiceCenter ersetzt sie durch Sternchen (*).

- 5 Geben Sie in das Feld Neues Kennwort Ihr neues Kennwort ein.
- **6** Geben Sie Ihr Kennwort erneut im Feld **Neues Kennwort bestätigen** ein und klicken Sie auf **OK**.

Das neue Kenwort wird bei Ihrer nächsten Anmeldung wirksam. Selbst wenn Sie mit Ihrem Anwendernamen eine neue Sitzung starten, während Ihre aktuelle Sitzung noch offen ist, müssen Sie das neue Kennwort verwenden.

Einschränken von Anmeldungen

Die Anwendung **system.quiesce** ermöglicht einem Systemverwalter, während der Durchführung der Systemwartung die Anmeldungen bei einem ServiceCenter-System einzuschränken. System Quiesce räumt dem System die notwendige Ruhepause ein, damit Verfahren während einer Systemwartung ohne Unterbrechung ausgeführt werden können.

- Aktualisierung von einer Version von ServiceCenter auf eine andere
- Umwandeln der P4-Datenbank auf ein RDBMS
- Durchführung der Systemwartung, wie das Erstellen oder Bearbeiten von Format Control-Datensätzen, Verknüpfungen oder Kategorien

Einschränkungsebenen

Je nach Art der Wartung, die am ServiceCenter-System durchgeführt wird, gibt es drei Ebenen mit Anmeldeeinschränkungen, die der Systemverwalter einführen kann. Dies sind:

Ebene 0

Alle Anmeldungen werden angenommen.

Ebene 1

Nur Systemverwalter dürfen sich anmelden. Wenn ein Benutzer versucht, sich auf Ebene 1 anzumelden, wird der Anmeldeversuch abgelehnt und die folgende Meldung angezeigt: *System stillgelegt, Anmeldung nicht möglich.*

Ebene 2

Das System nimmt keine Anmeldungen mehr an. Wenn ein Benutzer versucht, sich auf Ebene 2 anzumelden, wird der Anmeldeversuch abgelehnt und die folgende Meldung angezeigt: *System stillgelegt, Anmeldungen beschränkt*.

Allgemeine Auswirkungen

Wenn die Einschränkungsebenen eines stillgelegten Systems definiert werden und das System damit beginnt, Benutzer einzuschränken, die sich am System anmelden können, können zu diesem Zeitpunkt angemeldete Benutzer im System bleiben. Allerdings können sich keine neuen Benutzer anmelden.

Wenn der Systemverwalter für ein System die Zugriffsebene 2 definiert und sich abmeldet, muss der Server heruntergefahren und neu hochgefahren werden, damit die normalen Anmeldefunktionen wieder genutzt werden können.

Verwenden von System Quiesce zur Einschränkung von Anmeldungen

So legen Sie ein System still:

- 1 Klicken Sie im Startmenü des Systemverwalters auf das Register Dienstprogramme.
- 2 Klicken Sie auf Verwaltung.

Das Verwaltungsmenü wird angezeigt (Abbildung 3-19).

| 🔇 ServiceCenter - [falcon] | | | | | _ 🗆 🗙 |
|--|---------------|--------------------|-------------------|----------|--------------------|
| 🖸 Datei Bearbeiten Ansicht Format Optionen Listen-Optionen Fe | enster ? | | | | _ 8 × |
| ※ 10 億 ? 6 🤇 🐤 🕨 | • | | | | |
| K Zurück | | | | | |
| ServiceCenter® | | | 1 | | <u>u</u>) |
| Informationen / Sicherheit / Insight Benachrichtigungen Kalender D | Daten löschen | Knowlix-Export-Man | ager | | |
| | | | | | |
| Informationen | Siche | rheit | | | |
| Systemweiter Firmendatensatz | | Benu | zeradministration | | |
| Versionsinformationen | | | Bearbeiter | | |
| Schwarzes Brett | | Bere | chtigungswörter | | |
| Bericht ausführen | | | | | |
| Druck-Warteschlange | Insig | nt | | | |
| Vertrieb | | Insight I | Configurationsmer | nü | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | Einfügen | menu.gui.admin [S] |

Abbildung 3-19: Systemverwalter-Menü



3 Klicken Sie auf Verbindungseinschränkungen.

Die Zugriffsebenenkonsole wird angezeigt (Abbildung 3-20).

| 💽 ServiceCenter - [ServiceCen | ter] | | | | |
|--|--------------------------------|-----------|-------------------------|--|--|
| 💽 Datei Bearbeiten Ansicht F | ormat Optionen Listen-Optioner | Fenster ? | _ 8 × | | |
| አ 🖻 🏝 🤰 🕄 🗧 | | • | | | |
| < Zurück | | | - | | |
| Aktuelle Zugriffsebene | c O | | | | |
| 0 = Alle Anmeldungen werden ang | genommen | | | | |
| 1 = Nur SysAdmin-Anmeldungen v | verden angenommen | | | | |
| 2 = KEINE neuen Anmeldungen v | verden angenommen | | | | |
| | | | | | |
| Ebene 0 definieren Ebene 1 definieren Ebene 2 definieren | | | | | |
| | | | | | |
| Bereit | | | Einfügen usermode.g [S] | | |

Abbildung 3-20: Zugriffsebenenkonsole

- 4 Klicken Sie auf die Schaltfläche der Zugriffsebene, die Sie für Ihr System definieren möchten:
 - Ebene 0 definieren
 - Ebene 1 definieren
 - Ebene 2 definieren

Die aktuelle Ebene wird auf der Konsole angezeigt.

5 Klicken Sie auf **Zurück**, um zum Menü des Systemverwalters zurückzukehren.

Einzelne Anmeldung

Einzelne Anmeldung ist eine Eigenschaft, mit der Benutzer, die ans Netzwerk angeschlossen sind, den ServiceCenter-Anmeldebildschirm umgehen und automatisch ins ServiceCenter-System gelangen können. Damit das einzelne Anmelden funktioniert, fügt der Systemverwalter der Server-Seite der Datei sc.ini den Parameter trustedsignon hinzu und erstellt Bearbeiterdatensätze für jede NT Benutzer-ID, die diese Eigenschaft verwenden wird. Wenn der Systemverwalter die Datei parameter eingerichtet hat und alle notwendigen Bearbeiterdatensätze erstellt wurden, ist bei der ersten Anmeldung beim Server eine einzelne Anmeldung für den Client zulässig. Wenn der Client eine Benachrichtigung erhält, dass einzelne Anmeldungen zulässig sind, wird die NT Benutzer-ID als ServiceCenter-Anmeldename verwendet und ein Kennwort ist nicht erforderlich. Der Anmeldebildschirm wird umgangen, so lange die NT-Benutzer-ID nicht in einem Bearbeiterdatensatz definiert ist.

- Informationen zum Einrichten eines Bearbeiterdatensatzes für eine NT Benutzer-ID finden Sie unter *Hinzufügen von Benutzern* auf Seite 149.
 So fügen Sie der Datei "sc.ini" den einzelnen Anmelde-Parameter hinzu:
- 1 Wechseln Sie in das Programmdatei-Verzeichnis in ServiceCenter.
- 2 Bearbeiten Sie die Datei sc.ini mit einem beliebigen Texteditor.

In Windows NT gehen Sie in **Start** > **Programme** > **ServiceCenter** > **Initialisierungsdatei**, um die Datei sc.ini mit Editor zu öffnen. Fügen Sie der Datei sc.ini folgende Parameter hinzu:

trustedsignon

- 3 Wählen Sie im Menü Datei die Option Speichern und beenden Sie Editor.
- 4 Beenden Sie ServiceCenter und starten Sie das Programm neu, damit die Systemänderungen gespeichert werden.
 - Hinweis: Sobald die Bearbeiterdatensätze für die NT Benutzer-IDs erstellt wurden, die die einzelne Anmelde-Eigenschaft verwenden, können sich Benutzer am Netzwerk anmelden und den ServiceCenter-Anmeldebildschirm umgehen.

Systemweiter Firmendatensatz

In jedem ServiceCenter-System wird ein systemweiter Firmendatensatz definiert. Dieser Datensatz enthält Informationen für die ServiceCenter-Anwendungen, die auf den Server zugreifen.

Die Anwendungen benötigen den systemweiten Firmendatensatz für folgende Aktionen:

- zum Anzeigen der Kopfzeilen in Berichten (wenn der Kopfzeilentyp *Master* verwendet wird).
- Halten Sie sich an die Größenbeschränkungen für logische Dateien.
- Kennwörter erstellen und Standards und Verfallsdaten einrichten.
- Erstellen Sie einen spezifischen Datensatz beim Laden bzw. Entladen des Datensatzstyps *msgclass*.
- Berechnen Sie wie viele Tage die ServiceCenter-Kennwörter gültig sind.
- Geben Sie einen syslog-Prüfpfad an.
- Bestimmen Sie die Formateinstellungen f
 ür Zeitzone, Datumsangaben und Monatsbezeichnungen im System.
- Bestimmen Sie die Standard-Druckoptionen f
 ür Incident und Change Management.
- Bestimmen Sie die Zeitbegrenzung für Abfragen.
- Drucken Sie ein ServiceCenter-Deckblatt mit Berichtausdrucken.
- Berechnen Sie den Monat, mit dem ein Geschäftsjahr endet.
- Ausführen von ServiceCenter im Multi-Firmenmodus.

Zugreifen auf den systemweiten Firmendatensatz

So greifen Sie vom Menü Verwaltung aus auf den systemweiten Firmendatensatz zu:

- 1 Klicken Sie im Verwaltungsstartmenü auf das Register Dienstprogramme (Abbildung 3-21 auf Seite 204).
- 2 Klicken Sie auf Verwaltung.

3 Klicken Sie im Menü Verwaltung auf Systemweiter Firmendatensatz.

Das Formular **Systemweiter Firmendatensatz** wird angezeigt (Abbildung 3-21). Bei Auslieferung des Systems ist der Firmendatensatz Peregrine definiert.

| ServiceCenter - [Information | n] | | - D × |
|---------------------------------------|------------------------------------|---|------------------------------------|
| 💽 Datei Bearbeiten Ansicht F | ormat Optionen Listen-Optionen | Fenster ? | B_× |
| አ 🖻 🟝 📍 ? 🛚 🔍 🗦 | | • | |
| 🖌 OK 🛛 🗙 Abbrechen | 📊 Speichern 🛛 🔎 Finden | 💺 Füllen | • |
| Definition der Systeminfor | mationen | | |
| Firmeninformationen | | | |
| Firmenname: | Peregrine Systems Inc. | | |
| Adresse: | 3611 Valley Centre Drive | - | |
| | | Status: | CA |
| Ort: | San Diego | PLZ: | 92130 |
| Annaldainfa Littius lata autienen | I Manifizzation of Kanadata | under de la Remannester a constallement | Kananatailiidada Datamainta Da |
| Anneideinio Akuve integrationen | I Menuinioninacionen Kennworksta | andards Rennwortzusammenstellung | |
| Allgemeine Anmeldeinformationen | | | |
| Max. Anmeld. pro Benutzer: | 2 | Bearbeitervorlage: | |
| Versuche pro Sitzung: | 15 | | |
| Benutzersperre verwenden | | Konto-Ablauf | |
| Benutzersperre verwenden | Г | Deaktivierungsintervall: | |
| Versuche bis Sperre: | 10 | Ablaufintervall: | |
| Totalsperre: | 0 | | |
| Sperrdauer: | 00:10:00 | | |
| | | | |
| | | | |
| Die ausgewählte Zeile ist Zeile 1 von | 1 Datensätzen | | Einfügen info.qbe.g [S] |

Abbildung 3-21: Systemweiter Firmendatensatz

4 Bearbeiten Sie die Daten zur Erstellung eines eigenen systemweiten Firmendatensatzes.

Felder des systemweiten Firmendatensatzes

Kopfzeile

| Feld | Beschreibung |
|---------------------|---|
| Firmenname/Adresse/ | Name und Adresse Ihrer Firma, einschließlich des Ortes, |
| Ort/Bundesland/PLZ | der Abkürzung für das Bundesland und der Postleitzahl. |

Register "Anmelde-Informationen"

Das Register Anmelde-Informationen (Abbildung 3-21 auf Seite 204) begrenzt die Anzahl der Anmeldungen und Anmeldeversuche, die für einen Benutzer zulässig sind und aktiviert die Benutzersperrung und den Konto-Ablauf.

| Feld | Beschreibung | | | |
|---|---|--|--|--|
| Maximale Anmeldungen pro Benutzer | Maximale Anzahl gleichzeitiger Anmeldungen pro Benutzer-ID. Wenn keine Eingabe vorgenommen wird, können die Benutzer beliebig viele Sitzungen gleichzeitig ausführen. | | | |
| | Hinweis: Die maximale Zahl der Anmeldungen pro Benutzer im Bearbeiterdatensatz überschreibt diese Einstellung. | | | |
| | Hinweis: Das Kontrollkästchen Unbegrenzte Sitzungen im Bearbeiterdatensatz (Seite 157) überschreibt den Wert in diesem Feld. Wenn das Kontrollkästchen Unbegrenzte Sitzungen nicht ausgewählt ist, verwendet das System den Wert im Feld Anz. pro Benutzer . | | | |
| Versuche pro Sitzung | Anzahl der Anmeldeversuche, die ein Benutzer unternehmen kann, ehe die Anmeldung über das Anmeldefenster der aktuellen Sitzung gesperrt wird. (Ein neues Anmeldefenster kann erst dann wieder geöffnet werden, wenn der Client neu gestartet wurde.) Wenn keine Eingabe vorgenommen wird, kann der Benutzer fünf Anmeldeversuche unternehmen. | | | |
| Bearbeitervorlage | Standardmäßige Bearbeitervorlage für LDAP-Benutzer. | | | |

Benutzersperre

Da alle Benutzer in ihrem Bearbeiterdatensatz ein Kennwort definiert haben müsse, um sich bei ServiceCenter anmelden zu können, bestimmt die Struktur **Benutzersperre verwenden** die Sperrzeiten und das Deaktivierungsintervall. Siehe untenstehende Beschreibung der Strukturfelder. Hinweis: Wenn im Register Sicherheit des Bearbeiterdatensatzes Systemsperre für diesen Benutzer deaktivieren? markiert ist (*true*), verhindert diese eine manuelle oder systembedingte Aussperrung des Benutzers.

| Feld | Beschreibung | | |
|-----------------------------|---|--|--|
| Benutzersperre verwenden | Bestimmt, ob die Benutzersperre verwendet wird. Wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert (auf <i>true</i> eingestellt) ist, wird die Benutzersperre verwendet und in den anderen Feldern muss eine Sperrzeit und ein Deaktivierungsintervall eingegeben werden. | | |
| Versuche bis Sperre | Wählen Sie einen der folgenden Werte für die Zurücksetzung der Sperre aus. | | |
| | Totalsperre – sperrt den Benutzer völlig aus dem System, bis der Systemverwalter die Sperre zurücksetzt | | |
| | Sperre auf Zeit – sperrt den Benutzer für eine bestimmte Zeit, die in Tagen, Stunden, Minuten und Sekunden angegeben wird: TT_:HH:MM:SS Zum Beispiel: 60 Tage = 60 00:00:00 | | |
| | Hinweis: Wenn Sie F9 drücken, um das Feld zu füllen, ist dies die falsche Art von Datenstruktur und es kann zu unvorhersehbaren Folgen kommen. Das Format TT:HH:MM ist korrekt. | | |

Konto-Ablauf

| Feld | Beschreibung |
|-------------------------|--|
| Deaktivierungsintervall | Zeitintervall in Tagen, Stunden und Minuten (TT:HH:MM), nach dem der Benutzer als nicht mehr aktiv betrachtet und für das System gesperrt wird. Der Systemverwalter muss das Benutzerkennwort zurücksetzen, um den deaktivierten Status zu eliminieren. |
| Ablaufintervall | Zeitintervall in Tagen, Stunden und Minuten (TT:HH:MM), nach dem ein nicht aktives Kennwort als abgelaufen betrachtet wird. |
| | |

Hinweis: Wenn Sie F9 drücken, um das Feld zu füllen, ist dies die falsche Art von Datenstruktur und es kann zu unvorhersehbaren Folgen kommen. Das Format TT:HH:MM ist korrekt. Hinweis: Wenn der*Deaktivierungsintervall*-Zeitraum überschritten wurde, aber das *Ablaufintervall* noch nicht erreicht wurde, kann das Benutzerkennwort zurückgesetzt werden.

> Gemäß der Prozesse und Best Practices kann das Benutzerkennwort zurückgesetzt werden und ein neuer Bearbeiterdatensatz erstellt werden, wenn der *Deaktivierungsintervall*-Zeitraum überschritten und das *Ablaufintervall* erreicht wurde..

Zum Beispiel: Wenn das *Deaktivierungsintervall* auf 60 Tage und das *Ablaufintervall* auf 90 Tage eingestellt ist, kann der Systemverwalter ein deaktiviertes Benutzerkennwort bis zu 89 Tage lang sperren. Wenn das *Deaktiviertungsintervall* 90 Tage oder mehr erreicht hat und das *Ablaufintervall* erreicht wurde, gilt die Zugriffsgenehmigung eines Benutzers als abgelaufen und kann nicht mehr zurückgesetzt werden. Es muss ein neuer Bearbeiterdatensatz erstellt werden.

Register "Aktive Integrationen"

Im Register Aktive Integrationen (Abbildung 3-22) können Sie Integrationen aktivieren oder deaktivieren und die für Benutzer verfügbaren Integrationsoptionen steuern.

| Anmeldeinfo | Aktive Integrationen | Menüinforma | ationen Kenn | wortstandards | Kennwortzusammen | stellung | Kennwortgültigkeit | Datumsinfo | Dru 🖃 |
|------------------|----------------------|-------------|----------------|---------------|------------------|----------|--------------------|------------|-------|
| Aktive Integrati | onen | | | | | | | | |
| Knowlix | | | | | | | | | |
| ServiceWare | | | | | | | | | |
| Get-Answers | | 🗹 Si | erver: | sys471 | | | | | |
| Fernsteuerur | g | | | | | | | | |
| IND | | 🗹 S | erver: | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |

Abbildung 3-22: Systemweiter Firmendatensatz – Register "Aktive Integrationen"

Folgende Integrationen stehen zur Verfügung:

- Knowlix
- ServiceWare
- Get-Answers
- Fernsteuerung
- IND

Bei Auswahl bzw. Aktivierung einer Integration werden Optionen für diese Integration im Benutzermenü **Optionen** angezeigt. Wenn Sie die Integrationen **Get-Answers** und/oder **IND** aktivieren, wird neben dem Integrationsnamen ein Feld zur Eingabe des Servers angezeigt, auf dem die Integration installiert ist. Standardmäßig sind alle Integrationen deaktiviert.

Register "Menüinformationen"

Im Register **Menüinformationen** (Abbildung 3-23) können Sie den Anzeigewert für alle Menübildschirme, Deckblätter gedruckter ServiceCenter-Berichte und Kopfzeilen von Textberichten (bei Verwendung der Hauptkopfzeile) einstellen.

| Anmeldeinfo Aktive Integrat | ionen Menüinformationen Kennwortstandards | Kennwortzusammenstellung Kennwortgültigkeit Datumsinfo Dru 🖃 |
|-----------------------------|---|--|
| Menüinformationen | | |
| Menütitel: | ServiceCenter | Nur für Textmodus verwendeter Titel. |
| Menüaufforderung: | \$lo.user.name | |
| Deckblatt-ID: | SC5.1 | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

Abbildung 3-23: Register "Menüinformationen"

| Feld | Beschreibung | | | |
|------------------|---|--|--|--|
| Menütitel | (<i>Nur im Textmodus.</i>) Wert, der oben in sämtlichen Menübildschirmen und in der Hauptkopfzeile von Textberichten angezeigt wird (siehe folgendes Beispiel). | | | |
| | ServiceCenter—VERSION Datum: Kategorieauflistung 21/06/02 16:52 Seite: 1 Bearbeiter: FALCON Auswahl: alle Datensätze mit der Sequenz: | | | |
| Menüaufforderung | Ersetzt in Menüs die <i>Eingabeaufforderung</i> im Bildschirm. Sie kann zum Bezeichnen verschiedener Entwicklungs- systeme verwendet werden etc. | | | |
| Deckblatt-ID | ID auf den Deckblättern, wenn in der Drucker- konfigurationsdatei die Option für die Deckblattseite aktiviert ist. | | | |

Register "Kennwortstandards"

Das Register Kennwortstandards (Abbildung 3-24) legt die Anforderungen für Benutzerkennwörter fest und bietet die Option, die Verlaufsgeschichte von Kennwörtern zu speichern.

| Anmeldeinfo Aktive Integrationen | Menüinformationen | Kennwortstandards | Kennwortzusammenstellung | Kennwortgültigkeit | Datumsinfo D | n 🖃 |
|----------------------------------|-------------------|-------------------|----------------------------|--------------------|--------------|-----|
| Kennwort zurücksetzen | | | Kennwortverlauf | | | |
| Zurücks. verhindern: | | | Kennwortverlauf beibehalte | en | | |
| Auf Benutzernamen: |) | | | | | |
| Wert abfragen: |) | | | | | |
| Auf Wert zurücksetzen: | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |



Kennwort zurücksetzen

Wert für "Kennwort

Wählen Sie einen der untenstehenden Werte für die Zurücksetzung eines Kennworts. Die folgenden Werte sind auch Optionen im Bearbeiterdatensatz oder in CAU, Benutzerdaten anzeigen. Wenn die Funktion **Kennwort zurücksetzen** verwendet wird, muss der Benutzer sein Kennwort bei der nächsten Anmeldung ändern.

Beschreibung

| zurücksetzen" | |
|-------------------------------|---|
| Zurücks. verhindern | Verhindert, dass das Kennwort mittels der Pulldown- Option Kennwort zurücksetzen geändert wird. |
| Auf Benutzernamen zurücks. | Setzt das Kennwort auf den Anmeldenamen des Benutzers zurück. |
| Wert abfragen | Fordert den Benutzer zur Kennworteingabe auf. Dies fordert die Person, die das Bearbeiterkennwort zurücksetzt, dazu auf, ein neues Kennwort einzugeben. Wenn dies verwendet wird, sollte das Kennwort auch abgelaufen sein (im Bearbeiterdatensatz eingestellt), so dass der Benutzer bei der nächsten Anmeldung das Kennwort aktualisieren muss. |
| Auf Wert zurücksetzen | Setzt das Kennwort auf den im nebenstehenden Feld angegebenen Wert zurück. Beispielsweise wird das Kennwort auf den Firmennamen zurückgesetzt. |

| Feld | Beschreibung | | | |
|--------------------------------|---|--|--|--|
| Kennwortverlauf beibehalten | Wenn das Kontrollkästchen aktiviert (auf <i>true</i> gesetzt) ist, wird der Kennwortverlauf beibehalten. | | | |
| | Keine Verwendung der letzten Kennwörter – hindert den Benutzer automatisch daran, eines der angegebenen Kennwörter als neues Kennwort zu verwenden. In diesem Beispiel dürfen die letzten 10 Kennwörter nicht als neues Kennwort verwendet werden. | | | |
| | Hinweis: Es gibt eine Ausnahme, bei der das letzte Kennwort erneut verwendet werden darf. Wenn das Kennwort des Benutzers zurückgesetzt wurde, kann das Rücksetzkennwort (wie der Benutzer- oder der Firmenname) erneut verwendet werden. | | | |
| | Alle Neuverwendungen von Kennwörtern verhindern – verhindert, dass bei der Einrichtung neuer Kennwörter alte wieder verwendet werden. | | | |
| | Hinweis: Es gibt eine Ausnahme, bei der das letzte Kennwort erneut verwendet werden darf. Wenn das Kennwort des Benutzers mit einem Standardnamen (wie der Benutzer- oder Firmenname) zurückgesetzt wurde, kann das Rücksetzkennwort erneut verwendet werden. | | | |

Kennwortverlauf

Register "Kennwortzusammenstellung"

Das Register **Kennwortzusammenstellung** (Abbildung 3-25 auf Seite 211) legt die Regeln für die Kennwortzusammenstellung, wie etwa die minimale und maximale Länge, fest. Wichtig: Benutzers sollten keine sich widersprechenden Anforderungen bezüglich der Kennwortzusammenstellung haben. Siehe die Felder in Abbildung 3-25 und ihre untenstehenden Beschreibungen.

| Anmeldeinfo | Aktive Integrationen | Menüinformationen | Kennwortstandards | Kennwortzusammenstellung | Kennwortgültigkeit | Datumsinfo | Dr. 🖃 |
|------------------------|---------------------------|------------------------|---|--------------------------|--------------------|------------|-------|
| Min. Kenn Max. Keni | wortlänge: hwortlänge: | 0 | | Kennwort immer erforde | rlich | | |
| Alpha-Zei | chen zulassen: | Alpha-Zei Grß/Kln-S | chen erforderlich: chreibung erforderlich: | | | | |
| Num. Zeid | chen zulassen: | Nicht-Alpl | na-Zeichen erf.: | | | | |
| Symbolze | ichen zulassen: | 🗹 🗸 Leerzeich | en nicht zulassen: | | | | |
| | | | | | | | |

Abbildung 3-25: Systemweiter Firmendatensatz – Register "Kennwortzusammenstellung"

| Feld | Beschreibung | | |
|---------------------------|---|--|--|
| Min. Kennwortlänge | Mindestanzahl von Zeichen, die bei der Erstellung eines Kennworts verwendet werden müssen. Am besten sollte die Mindestzahl mindestens sechs Zeichen betragen. | | |
| Max. Kennwortlänge | Maximale Anzahl von Zeichen, die bei der Erstellung eines neuen Kennworts verwendet werden können. Die OS/390-Plattform erfordert einen Höchstwert von acht Zeichen. | | |
| Alpha-Zeichen zulassen | Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn alphabetische Zeichen zur Erstellung eines Kennworts verwendet werden können. | | |
| | Alphabetische Zeichen nötig – markieren Sie dies, wenn alphabetische Zeichen zur Erstellung eines Kennworts erforderlich sind. | | |
| | Mindestanzahl – erfordert automatisch eine angegebene Mindestzahl von alphabetischen Zeichen, die bei der Erstellung eines Kennworts verwendet werden müssen. | | |
| | Gemischte Gr ß/Kln-Schreibung nötig – markieren Sie dies, wenn das Kennwort Gro ß- und Kleinbuchstaben enthalten muss. | | |

| Feld | Beschreibung | | |
|--------------------------------|---|--|--|
| Numerische Zeichen zulassen | Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn numerische Zeichen zur Erstellung eines Kennworts verwendet werden können. | | |
| | Nicht-alphabetische Zeichen nötig – markieren Sie dies, wenn nicht-alphabetische Zeichen erforderlich sind. | | |
| | Mindestanzahl – erfordert automatisch eine angegebene Mindestzahl von nicht-alphabetischen Zeichen, die bei der Erstellung eines Kennworts verwendet werden müssen. | | |
| Symbolzeichen zulassen | Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn Symbolzeichen wie der Gedankenstrich (–) zur Erstellung eines Kennworts verwendet werden können. Benutzer von OS/390 können nur drei Symbol-Zeichen verwenden. | | |
| | Warnung: Wenn die Symbolzeichen Raute (#), Gleichheitszeichen (=), Tilde (~), Größer als (>) oder Kleiner als (<) am Anfang eines Kennworts verwendet werden, werden sie vom System nicht anerkannt. | | |
| | Leerzeichen nicht zulassen – markieren Sie dies, wenn Sie die Verwendung des Leerzeichens bei der Erstellung eines Kennworts untersagen möchten. | | |
| | Hinweis: Sie sollten möglicherweise die Verwendung des Leerzeichens untersagen, wenn Benutzer bei der Erstellung neuer Kennwörter damit Schwierigkeiten haben. | | |
| Kennwort immer erforderlich | Legt fest, ob Kennwörter erforderlich sind. Wenn dieses Kontrollkästchen ausgewählt ist (der Wert ist <i>true</i>), müssen alle Benutzer ein Kennwort in ihrem Bearbeiterdatensatz definiert haben, um sich bei ServiceCenter anzumelden. | | |
| | Hinweis: ServiceCenter erfordert kein Kennwort, wenn dies nicht im Bearbeiterdatensatz ist. Wenn dieses Feld markiert ist und der Benutzer ein Null-Kennwort (leer) hat, kann er sich anmelden, bis er gezwungen wird, sein Kennwort zu ändern. So lange das Kennwort gültig ist, kann der Benutzer es weiter verwenden. | | |
| | Wenn keine Maximaldauer festgelegt ist, kann der Benutzer unbegrenzt lange ein Null-Kennwort haben. | | |

Register "Kennwortgültigkeit"

Das Register **Kennwortgültigkeit** (Abbildung 3-26) kontrolliert die minimale und maximale Gültigkeit von Kennwörtern auf der Basis von Zeiträumen und Anzahl der Anmeldungen.

Hinweis: Es entspricht den Best Practices, die gleichen Zeiträume bzw. Anzahl Anmeldungen für Max. Kennwortgültigkeit und Min. Kennwortgültigkeit zu verwenden.

| Anmeldeinfo Aktive Integrationen | Menüinformationen | Kennwortstandards | Kennwortzusammenstellung | Kennwortgültigkeit | Datumsinfo | Dru | |
|----------------------------------|-------------------|-------------------|---------------------------|--------------------|------------|-----|--|
| | | | 🗹 Bei Kennwortänderung E- | Mail senden | | | |
| Max. Kennwortgültigk. | | | Min. Kennwortgültigk. | | | | |
| Keine max. Gültigkeit: | ۲ | | Keine Mindestgültigkeit: | ۲ | | | |
| Zeitabschnitt verwenden: | 0 | | Zeitabschnitt verwenden: | 0 | | | |
| Anmeldezahl verw.: | 0 | | Anmeldeversuche verw.: | 0 | | | |
| | | | | | | | |

Abbildung 3-26: Systemweiter Firmendatensatz – Register "Kennwortgültigkeit"

| Feld | Beschreibung |
|---------------------------------------|--|
| Bei Kennwortänderung E-Mail senden | Der Benutzer wird per E-Mail benachrichtigt, wenn ein anderer Benutzer sein Kennwort ändert. |

Max. Kennwortgültigkeit

Wählen Sie eine der folgenden Optionen, um die maximale Gültigkeitsdauer eines Kennworts festzulegen.

| Feld | Beschreibung |
|-----------------------|---|
| Keine max. Gültigkeit | Für ein Kennwort wird keine maximale Gültigkeit festgelegt. Diese Einstellung sollte mit der von Keine min . Gültigkeit identisch sein. |

| Feld | Beschreibung |
|----------------------------|---|
| Zeitabschnitt verwenden | Bestimmt die maximale Gültigkeitsdauer eines Kennworts anhand eines Zeitabschnitts. Es gehört zu den Best Practices, den gleichen Zeitabschnitt für die minimale Gültigkeit von Kennwörtern zu verwenden. Klicken Sie auf die Schaltfläche und das Feld wird angezeigt. |
| Anmeldeversuche verw. | Bestimmt die Gültigkeitsdauer eines Kennworts anhand der Anzahl von Anmeldungen. Klicken Sie auf die Schaltfläche und ein Feld wird angezeigt. |

Min. Kennwortgültigkeit

Wählen Sie eine der folgenden Optionen, um die minimale Gültigkeitsdauer eines Kennworts festzulegen.

| Feld | Beschreibung |
|----------------------------|---|
| Keine min. Gültigkeit | Für ein Kennwort wird keine minimale Gültigkeit festgelegt. Diese Einstellung sollte mit der von Keine max. Gültigkeit identisch sein. |
| Zeitabschnitt verwenden | Bei ausgewählter Option (<i>true</i>) wird das Feld Min. Kennwortgültigkeit zur Angabe eines Zeitabschnitts angezeigt. Es gehört zu den Best Practices, den gleichen Zeitabschnitt für die maximale Gültigkeit von Kennwörtern zu verwenden. Klicken Sie auf die Schaltfläche und ein Feld wird angezeigt. |
| Anmeldeversuche verw. | Bei ausgewählter Option (<i>true</i>) wird das Feld Mindestanzahl vor Änderung zur Angabe eines Zeitabschnitts angezeigt. Klicken Sie auf die Schaltfläche und ein Feld wird angezeigt. |
Register "Datumsinformationen"

| Anmeldeinfo | Aktive Integrationen Menüinformationer | Kennwortstandards | Kennwortzusammenstellung | Kennwortgültigkeit | Datumsinfo | Dru 🗨 |
|-------------|--|-------------------|--------------------------|--------------------|------------|-------|
| | | | | | | |
| Zeitzone: | US/Pacific 📃 | | | | | |
| Format: | ММ/ТТ/ЈЈЈЈ 💌 | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |

Abbildung 3-27: Systemweiter Firmendatensatz – Register "Datumsinfo"

| Feld | Beschreibung |
|----------|--|
| Zeitzone | Die angegebene Zeitzone gilt für das gesamte System. Die Zeitzonen-Datensätze sind in der Datei (tzfile) gespeichert. Diese Einstellung gilt für sämtliche in das System eingebundene Bearbeiter, wenn nicht im jeweiligen Bearbeiterdatensatz eine andere Einstellung definiert ist. Weitere Informationen finden Sie unter <i>Erstellen eines</i> <i>Bearbeiterdatensatzes</i> auf Seite 149. |
| | HINWEIS: Voreinstellung bei Auslieferung von ServiceCenter ist die Einstellung US/Pacific. |
| Format | Format zur Eingabe und Anzeige sämtlicher Datumsangaben im ServiceCenter-System. Diese Einstellung gilt für sämtliche in das System eingebundene Bearbeiter, wenn nicht im jeweiligen Bearbeiterdatensatz eine andere Einstellung definiert ist. Weitere Informationen finden Sie unter <i>Erstellen</i> <i>eines Bearbeiterdatensatzes</i> auf Seite 149. |
| | Folgende Formate stehen zur Wahl: |
| | mm/tt/jj – Standard-US-Format |
| | tt/mm/jj – Europäisches Format |
| | jj/mm/t – Optionales Format mm/tt/iiii Standard US Format |
| | tt/mm/iiii – Europäisches Format |
| | ■ jjjj/mm/t – Optionales Format |

So ändern Sie die Zeitzoneneinstellung:

- 1 Löschen Sie die angezeigte Zeitzone.
- 2 Klicken Sie auf die Schaltfläche Füllen.

Eine QBE-Liste mit Zeitzonen wird angezeigt.

3 Wählen Sie in der Liste einen Zeitzonendatensatz aus, indem Sie auf die Schaltfläche für die gewünschte Zeitzone klicken.

Die gewünschte Zeitzone wird in das Feld eingefügt.

Zeitzonen-Datensätze können nur vom Systemverwalter geändert werden. Weitere Informationen zu Änderungsanforderungen finden Sie unter Zeitzonenfunktionen und Datumsformate, Kapitel 6.

Hinweis: ServiceCenter-Zeitzonen-Datensätze können auch die Tage enthalten, wann auf die Sommerzeit umgestellt wird und umgekehrt.

Register "Druckoptionen"

| Anmelde-Informationen Kennwortstandards | Kennwortzusammenstellung | Kennwortgültigkeit | Datumsinformationen | Druckoptionen | Zeitbe |
|---|--------------------------|--------------------|---------------------|---------------|--------|
| | 1 | | | | |
| Alte Druckroutinen |] | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

Abbildung 3-28: Systemweiter Firmendatensatz – Register "Druckoptionen"

| Feld | Beschreibung |
|--------------------|---|
| Alte Druckroutinen | Auswahl alter Druckroutinen. Ab ServiceCenter A9802 wurden neue Druckroutinen für ServiceCenter definiert. |

Register "Zeitbegrenzungen"

| Kennwortstandards | Kennwortzusammenstellung | Kennwortgültigkeit | Datumsinformationen | Druckoptionen | Zeitbegrenzungen | Monatstabe |
|-------------------|--------------------------|--------------------|---------------------|---------------|------------------|------------|
| Datenbank: | 00:00:10 | | | | | |
| CM: | 00:00:10 | | | | | |
| IM: | 00:00:10 | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |



| Feld | Beschreibung |
|-----------|---|
| Datenbank | Standardmäßige Zeitbegrenzung für teilweise mit Schlüsseln abgedeckte Abfragen oder Abfragen ohne Schlüssel im Database Manager. Die Zeitbegrenzung ist im Format hh:mm:ss einzugeben. ServiceCenter wird mit einer Standard-Zeitbegrenzung von zehn Sekunden geliefert, 00:00:10. |
| СМ | Standardmäßige Zeitbegrenzung für teilweise mit Schlüsseln abgedeckte Abfragen oder Abfragen ohne Schlüssel im Database Manager. Die Zeitbegrenzung ist im Format hh:mm:ss einzugeben. ServiceCenter wird mit einer Standard-Zeitbegrenzung von zehn Sekunden geliefert, 00:00:10. |
| IM | Standardmäßige Zeitbegrenzung für teilweise mit Schlüsseln abgedeckte Abfragen oder Abfragen ohne Schlüssel in Incident Management. Die Zeitbegrenzung ist im Format hh:mm:ss einzugeben. ServiceCenter wird mit einer Standard- Zeitbegrenzung von zehn Sekunden geliefert, 00:00:10 . |
| | |

Hinweis: Dies ist nur möglich, wenn der Bearbeiterdatensatz für den Benutzer das Berechtigungswort für nicht teilweise mit Schlüssel versehene Abfragen enthält.

Register "Monatstabellen"

| Kennwortgültigkeit | Datumsinformationen | Druckoptionen | Zeitbegrenzungen | Monatstabellen | Verschiedenes | |
|--------------------|---------------------|---------------|------------------|----------------|---------------|--|
| Monate | | | | | | |
| Voller Name | Abk. | ^ | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | • | | | | |
| • | | | | | | |
| 4 | | | | | | |

Abbildung 3-30: Systemweiter Firmendatensatz – Register "Monatstabellen"

Wird zur Auswahl langer und kurzer Versionen der 12 Monate verwendet.

Register "Sonstiges"

| Kennwortgültigkeit | Datumsinfo | Druckoptionen | Zeitbegrenzungen | Monatstabel | n Sonstiges | Meldungsprozessoren | | |
|--------------------|---------------|---------------|------------------|-------------|------------------|--------------------------|------|--|
| | | | | | | | | |
| Größe Meldung | gswarteschl.: | 20 |] | V | Meldungswarte: | schlange | | |
| Geschäftsjahr: | | | J | V | Syslog-Prüfung | | | |
| Sprachcode: | | Englisch | | . – | Work Managerr | nent deaktivieren | | |
| Basiswährung: | | US Dolla | r j | - | In Multi-Firmenr | nodus ausführen | | |
| Max. Anhangg | гове: | | | Г | Lernen für SC-V | Vissensdatenbank verwer | nden | |
| Anhanggröße g | gesamt: | | j | Г | Bearbeitung vor | n Lerndatensatz zulassen | | |
| GrB/KIn-Modus | s: | Groß/Klei | n beacht. | | | | | |
| Systemstart: | | 07/19/0 | 3 06:10:18 | | | | | |
| | | | | | | | | |

Abbildung 3-31: Systemweiter Firmendatensatz – Register "Sonstiges"

| Feld | Beschreibung |
|----------------------------------|--|
| Größe Meldungs- warteschlange | Standardgröße der Meldungswarteschlangen der einzelnen Bearbeiter. Die maximale Größe ist 500. Die Einstellung gilt für sämtliche in das System eingebundene Bearbeiter, wenn nicht im jeweiligen Bearbeiterdatensatz eine andere Einstellung definiert ist. |
| Geschäftsjahr | Dieses Feld wird nicht mehr verwendet. |
| Sprachcode | Steuert die vom Bearbeiter in ServiceCenter verwendete Sprache, wenn diese Einstellung nicht durch die Spracheinstellung des Bearbeiterdatensatzes überschrieben wird. Weitere Einzelheiten finden Sie unter <i>Erstellen eines</i> <i>Bearbeiterdatensatzes</i> auf Seite 149. |
| Basiswährung | Die Basiswährung, die die Firma für Transaktionen verwendet, wird durch Auswahl einer Währung in der Dropdown-Liste festgelegt. Ist im Bearbeiterdatensatz eine andere Einstellung definiert, überschreibt diese die hier vorgenommene Einstellung. Weitere Einzelheiten finden Sie unter <i>Erstellen eines Bearbeiterdatensatzes</i> auf Seite 149. |
| Max. Anhanggröße | Legt die maximale Größe einer Datei fest, die alle ServiceCenter-Benutzer in einen OLE-Container einfügen können. OLE-Container enthalten nur Verlaufsdaten. Seit ServiceCenter 4.0 oder später sind alle Anhänge externe Dateianhänge. Weitere Informationen zu OLE-Containern finden Sie unter <i>Dateianhänge und OLE-Container</i> auf Seite 67. |

| Feld | Beschreibung |
|---|--|
| Grß/Kln-Modus | Gibt die Systemeinstellung für den Groß/Klein-Modus an. Das System kann so eingestellt werden, dass es zwischen Groß- und Kleinschreibung unterscheidet. Weitere Informationen dazu finden Sie unter <i>P4-Filesystem</i> im ServiceCenter- Handbuch <i>Database Management and Administration</i> (Datenbankmanagement und -verwaltung). |
| Systemstart | Angabe erfolgt automatisch bei jedem Serverstart. |
| Meldungs- Warteschlange | Bei aktiviertem Kontrollkästchen legt das System die Größe der Meldungswarteschlange anhand des Felds Größe fest; andernfalls wird der Systemstandard verwendet. Diese Einstellung gilt für sämtliche in das System eingebundene Bearbeiter, wenn nicht im jeweiligen Bearbeiterdatensatz eine andere Einstellung definiert ist. |
| Syslog-Prüfung | Logisches Feld zur Steuerung der Protokollierungsfunktion. Wenn dieses Kontrollkästchen ausgewählt ist, wird jedes Mal, wenn sich ein Benutzer an- oder abmeldet ein Datensatz in die Datei syslog eingetragen, der die Zeit und die Benutzer-ID enthält. Andernfalls wird kein Datensatz in die Datei syslog eingetragen. |
| Work Management deaktivieren | Durch Aktivieren dieses Kontrollkästchens (<i>true</i>) wird das Modul Work Management deaktiviert. Bei einigen Systemen kann dies zu einer Leistungssteigerung führen. Ferner wird das Work Management-Symbol aus dem Startmenü entfernt. |
| In Multi- Firmenmodus ausführen | Bei aktiviertem Kontrollkästchen wird die globale Variable \$G.multi auf <i>true</i> gesetzt, so dass das System im Multi-Firmenmodus ausgeführt wird. Weitere Informationen zum Multi-Firmenmodus finden Sie unter <i>Verwenden des</i> <i>Multi-Firmenmodus</i> auf Seite 120. |
| Lernen für SC-Wissens- datenbank verwenden | Aktiviert das Lernen für die SC-Wissensdatenbank, indem bei Verwendung der Option Lösung verwenden nach der Ermittlung einer gültigen Lösung ein Lerndatensatz (adlrelation) hinzugefügt wird. |
| Bearbeitung von Lerndatensatz zulassen | Ermöglicht dem Benutzer die Bearbeitung des Lerndatensatzes (adlrelation), wenn die Lernfunktion verwendet wird. Wenn Sie der ursprünglichen Suchzeichenfolge Worte hinzufügen, werden diese ebenfalls gelernt. |

Register "Meldungsprozessoren"

| Kennwortgultigkeit Datumsinfo Druckoptionen | Zeitbegrenzungen | Monatstabellen | Sonstiges | Meldungsprozessoren | |
|---|------------------|----------------|-----------|---------------------|--|
| Prozessorname | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

Abbildung 3-32: Register "Meldungsprozessoren"

| Feld | Beschreibung |
|---------------|--|
| Prozessorname | Name der Prozessoren, die den standardmäßigen Meldungsverkehr verarbeiten sollen. Die Meldungen rotieren zwischen den angegebenen Prozessoren. Auf diese Weise ist der Problemprozessor immer für die Verarbeitung von Problem-Alerts verfügbar. |
| | Wenn Sie keine Prozessoren angeben, wird standardmäßig der Problemprozessor zur Verarbeitung des gesamten Meldungsverkehrs eingesetzt. |
| | Wichtig: Es liegt in der Verantwortung des Verwalters sicherzustellen, dass die korrekten Hintergrundplanungsprogramme gestartet und gewartet werden. |

Menü "Optionen" – Systemweiter Firmendatensatz

Über das Menü **Optionen** können Sie schnell auf andere ServiceCenter-Anwendungen sowie auf Incident Management, Such- und Inbox-Funktionen zugreifen.

| Option | Beschreibung |
|--|---|
| Gültigkeit nachsehen | Prüft das ausgewählte Feld mit Hilfe der ServiceCenter-Gültigkeitstabellen. |
| Groß- und Kleinschreibung nicht beachten | Deaktiviert die Berücksichtigung von Groß- und Kleinschreibung bei Suchvorgängen. Sie erfahren mehr über die Änderung des Groß/Klein-Modus im ServiceCenter-Handbuch <i>Database Management and</i> <i>Administration</i> (Datenbankmanagement und -verwaltung). |
| Get-Answers-Konfigura tionsdatensätze | Stellt eine Auflistung aller Konfigurationsdatensätze bereit, die zur Festlegung der Einstellungen für das Abrufen von Daten aus Get-Answers sowie das Verfassen neuen Wissens in Get-Answers benötigt werden. |
| Knowlix-Konfiguration sdatensätze | Stellt eine Auflistung aller Konfigurationsdatensätze bereit, die zur Festlegung der Einstellungen fürs das Verfassen neuen Wissens in Knowlix benötigt werden. |
| Array vergrößern | Zeigt ein separates Fenster mit einer vergrößerten Version des markierten Arrays an, so dass Sie Werte eingeben oder entfernen können. |
| Parameter einstellen | Reinitialisiert den internen Zeitzonenwert in ServiceCenter. Weitere Informationen über Zeitzonenfunktionen und die Einstellung der Standard-Zeitzone und der Datumsformate mit der Option Parameter einstellen finden Sie unter <i>Einstellen</i> <i>des Standards für Zeitzone und Datumsformat</i> auf Seite 286. |

Menü "Listen-Optionen" – Systemweiter Firmendatensatz

Das Menü Listen-Optionen kann geöffnet werden, wenn eine QBE-Datensatzliste angezeigt wird.

| Listenoption | Beschreibung |
|-----------------------------|---|
| Massenentladen | Hiermit können Sie alle Datensätze einer Datensatz- oder QBE-Liste in eine externe Datei entladen. |
| Zählen | Zählt die Datensätze in der Liste. |
| Aktualisieren | Aktualisiert die QBE-Liste mit aktuellen Systeminformationen. |
| Spalten ändern | Ermöglicht die Änderung der Spaltentitel in der QBE-Datensatzliste. |
| Nach Excel exportieren | Exportiert die aktuelle Incident-Liste in eine Microsoft[®] Excel-Kalkulationstabelle. Excel wird automatisch mit der Liste im Tabellenblatt geöffnet. Im Grunde genommen können Sie Informationen in jedes Produkt mit DDE (Dynamic Data Exchange)-Unterstützung exportieren. Für die DDE-Funktion ist Excel 95 oder eine höhere Version erforderlich. Hinweis: Diese Option steht nur auf Windows-Clients zur Verfügung. |
| In Textdatei exportieren | Mit dieser Option wird die aktuelle Incident-Liste in eine Textdatei exportiert. Diese Option kann unabhängig von der DDE-Unterstützung genutzt und auch auf Clients verwendet werden, die nicht unter Windows eingerichtet wurden. |

Benutzerverwaltung

Register "Allgemein"

Die Skalierbarkeit des Benutzers in einer Anwendung (wie Service Management und Incident Management) wird durch den Profildatensatz eines Benutzers beschrieben. Im Register Allgemein des Bearbeiterdatensatzes (siehe Abbildung 3-3 auf Seite 151) können Sie Anwendungsprofildaten für jede ServiceCenter-Anwendung identifizieren und aktualisieren, einschließlich Service Management, Incident Management, Basisursachen-Analyse, Inventory Management, Change Management und Request Management.

In der Dropdown-Liste **Optionen** in der oberen Menüleiste sind weitere Optionen vorhanden. Sie finden eine Beschreibung jeder verfügbaren Option.

Überprüfen des Status von Benutzerprofilen

Eine Übersicht über die Benutzerprofile befindet sich auf dem Register Sonstiges des Bearbeiterdatensatzes. Wenn keine *Benutzerrolle* als Basis der Anwendungsprofile gewählt wurde, sehen Sie den Profiltyp DEFAULT im Profilfeld, was bedeutet, dass ein Standardprofil verwendet wird. Allerdings gibt es, je nach gewählter *Benutzerrolle* Benutzerprofilzuweisungen für jede ServiceCenter-Anwendung. Wenn Sie ein anderes Profil wählen oder ein eindeutiges Profil erstellen möchten, wählen Sie entweder einen neuen Profiltyp aus der Dropdown-Liste, erstellen eindeutige Einstellungen für diesen Benutzer oder fügen den Bearbeiter als Mitglied eines existierenden Profils hinzu.

Profile und Profiltypen für Änderungsprofile und Anforderungsprofile werden in den entsprechenden Status-Feldern angezeigt. Wenn Profile hinzugefügt oder aktualisiert werden, zeigt das Status-Feld die aktuellen Daten für jedes aufgelistete Profil an (siehe Abbildung 3-2 auf Seite 147).

Change Management-Profile

Change Management-Profile werden erstellt, um den Zugriff auf Die Anwendung Change Management zu kontrollieren. Die Zugriffsprivilegien für diese Profile sehen wie folgt aus:

- Änderungen
- Aufgaben
- Alle

Wenn die vordefinierten DEFAULT-Zugriffsprivilegien nicht geändert werden, hat der Benutzer nur beschränkten Zugriff auf Change Management, wodurch er Zugriff auf Informationen hat, die im Allgemeinen allen Benutzern zur Verfügung stehen. Hier können keine Aktualisierungen vorgenommen werden. Wenn einer der Profil-Zugriffsbereiche, wie Änderungen oder Aufgaben gemeinsam *mit* dem Profil-Zugriff Alle erstellt wird, wählt das System diesen Bereich (Änderungen oder Aufgaben) im Vergleich zu Alle, wodurch nur der Zugriff auf Änderungen oder Aufgaben möglich ist. Wenn allerdings alle drei Profil-Zugriffbereiche erstellt werden (Änderungen, Aufgaben und Alle), gewährt das System Zugriffsprivilegien gemäß der Zugriffsprivilegien-Kategorie Alle. Nutzen Sie daher die CAU-Übersicht, um sicherzugehen, dass Sie die Zugriffsprivilegien für jeden Benutzer richtig eingerichtet haben.

Request Management-Profile

Request Management-Profile werden erstellt, um den Zugriff auf die Anwendung Request Management-Modul zu kontrollieren. Die Zugriffsprivilegien für diese Profile sehen wie folgt aus:

- Kostenvoranschläge
- Aufträge
- Einzelposten
- Alle

Wenn die vordefinierten DEFAULT-Zugriffsprivilegien nicht geändert werden, hat der Benutzer nur beschränkten Zugriff auf Request Management, wodurch er Zugriff auf Informationen hat, die im Allgemeinen allen Benutzern zur Verfügung stehen. Keine anderen Funktionen, wie z. B. das Bestellen aus einem Katalog, stehen zur Verfügung.

Wenn einer der Profil-Zugriffskategorien, wie Voranschläge, Aufträge oder Einzelposten gemeinsam *mit* der Profil-Zugriffskategorie Alle erstellt wird, wählt das System diese Kategorie (Voranschläge, Aufträge oder Einzelposten) und nicht Alle. Der Benutzer hat Zugriff auf die zugeordneten Kategorien (Voranschläge, Aufträge oder Einzelposten) und hat keine allgemeinen Zugriffsrechte. Wenn allerdings alle Profil-Zugriffskategorien, einschließlich Alle erstellt werden, gewährt das System Zugriff gemäß der Zugriffsprivilegien-Kategorie Alle. Nutzen Sie daher die CAU-Übersicht, um sicherzugehen, dass Sie die Zugriffsprivilegien für jeden Benutzer richtig eingerichtet haben.

Hinzufügen eines Benutzerprofils

Fügen Sie im Register **Allgemein** des Bearbeiterdatensatzes ein Benutzerprofil hinzu. Siehe *Anzeigen und Bearbeiten von Benutzerdaten* auf Seite 146 für Informationen dazu, wie Sie das Anzeigen und Bearbeiten der Benutzerdaten beginnen können. Siehe auch Abbildung 3-2 auf Seite 147.

Bearbeiten eines Benutzerprofils

Bearbeiten Sie im Register **Allgemein** des Bearbeiterdatensatzes ein Benutzerprofil. Siehe *Anzeigen und Bearbeiten von Benutzerdaten* auf Seite 146 für Informationen dazu, wie Sie das Anzeigen und Bearbeiten der Benutzerdaten beginnen können.

Um ein Benutzerprofil zu bearbeiten, wie etwa das Service Management-Profil, wählen Sie das gewünschte Profil und klicken dann auf den RECHTEN PFEIL. Mit Ausnahme zweier Anwendungen kommen Sie zum Profilformular, in dem Sie Änderungen vornehmen können. Wenn Sie ein Profil hinzufügen müssen, klicken Sie auf **Neues Profil hinzufügen**, um das Dialogfeld **Hinzufügen** anzuzeigen. Im ServiceCenter-Handbuch *Anwendungsverwaltung* erhalten Sie detaillierte Informationen zum Profilformular.

Wenn Sie mit dem Bearbeiten eines Benutzerprofils in den Anwendungen Change Management und Request Management beginnen, werden Sie im Profil-Dialogfeld zur Eingabe aufgefordert.

Warnung: Wenn Sie Änderungen an einem Profil vornehmen, das eine Mitgliederliste besitzt, werden alle Mitglieder auf der Liste davon betroffen.

Profil mit mehreren Mitgliedern

Wenn Sie beschließen, ein Profil mit mehreren Mitgliedern zu bearbeiten, wird die Mitgliederliste des Profils angezeigt. Sie können Mitglieder zur Liste hinzufügen, bearbeiten oder daraus löschen.

Warnung: Wenn Sie einen Benutzer aus der Liste eines Profilmitglieds entfernen möchten, dürfen Sie weder das Profil noch die Mitgliederliste löschen. Entfernen Sie den/die Benutzer aus der Mitgliederliste mit der Option *Mitgliederliste bearbeiten*.

Entfernen von Benutzern und zugehörigen Profilinformationen aus ServiceCenter

Sie können einen Benutzer aus dem System und alle zugehörigen Informationen aus dem Benutzerprofil mit Hilfe des Dienstprogramms *Benutzerdaten anzeigen* löschen.

So entfernen Sie einen Benutzer und alle zugehörigen Profilinformationen:

- 1 Klicken Sie im ServiceCenter-Startmenü auf das Register *Dienstprogramme* und dann auf Verwaltung.
- 2 Klicken Sie auf das Register Informationen/Sicherheit/Insight und anschließend im Abschnitt Sicherheit auf die Schaltfläche Benutzerverwaltung.
- 3 Klicken Sie auf Benutzerdaten anzeigen.
- 4 Wenn Sie dazu aufgefordert werden, einen bestehenden Benutzer auszuwählen, geben Sie den Namen des zu entfernenden Benutzers ein oder verwenden den Nach-Unten-Pfeil, um den Benutzer aus der Liste auszuwählen.

Die Benutzerinformationen werden wie unter Abbildung 3-2 auf Seite 147 beschrieben angezeigt.

- 5 Wählen Sie Optionen > Benutzer vollständig entfernen aus der oberen Menüleiste.
- 6 Sie werden dazu aufgefordert, zu bestätigen, dass Sie den Benutzer und alle zugehörigen Profilinformationen wirklich entfernen möchten.
 - Klicken Sie auf Ja, um den Löschungsprozess fortzusetzen.
 - Klicken Sie auf Nein, um zum Bildschirm mit den Benutzerinformationen zurückzukehren.

Warnung: Wenn Sie auf *Ja* klicken, um einen Benutzer und alle damit verknüpften Informationen zu löschen, können Sie diesen Löschvorgang nicht mehr rückgängig machen. Alle Benutzerinformationen werden permanent aus ServicerCenter gelöscht.

Register "Zuweisungs-/Meldungsgruppen"

| 🐼 ServiceCenter - [Onerator: BOB.HELPDESK] | |
|--|--------------------|
| O Datei Bearbeiten Ansicht Format Optionen Listen-Optionen Fenster ? | _ & × |
| Ճննն ? 8 ୣ ๖ ► | |
| 🖌 DK 🗙 Abbrechen 📊 Speichern 🍈 Löschen 🧧 Ansichten 🔎 Finden 🏮 Füllen | • |
| BEARBEITERDATENSATZ | |
| Allgemein Zuweisungs-/Meldungsgruppen | |
| Zuweisungsgruppen: | |
| AUTO | |
| FIRSTLINE | |
| REPLACEMENT | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| CM-Meldungsgruppen: RM-Meldungsgruppen: | |
| | A |
| | |
| | , |
| | |
| | |
| | |
| Die ausgewählte Zeile ist Zeile 1 von 1 Datensätzen Einfügen | CAU.operator.g [S] |

Abbildung 3-33: Register "Zuweisungs-/Meldungsgruppen"

Bearbeiten Sie die Incident Management-Zuweisungsgruppen und Change Management-Meldungsgruppen mit den Menüoptionsschaltflächen.

Bearbeiten von Incident Management-Zuweisungsgruppen

Bearbeiten von Incident Management-Zuweisungsgruppen im Register Benutzer-Zuweisungs-/Meldungsgruppen im Menü Benutzerdaten anzeigen.

Klicken Sie auf **Zuweisungsgruppe bearbeiten**, um eine Zuweisungsgruppe zu bearbeiten. Wenn das Formular *assignment.util.g* angezeigt wird, wählen Sie die zu bearbeitende Gruppe aus. Weitere Informationen zum Bearbeiten und Zuweisen von Zuweisungsgruppen finden Sie im ServiceCenter-Handbuch *Anwendungsverwaltung*.

Weitere Informationen zum Anzeigen und Bearbeiten von Benutzerdaten in CAU finden Sie unter *Anzeigen und Bearbeiten von Benutzerdaten* auf Seite 146.

Bearbeiten von Change Management-Meldungsgruppen

Bearbeiten von Change Management-Meldungsgruppen im Register Zuweisungs-/Meldungsgruppen im Menü Benutzerdaten anzeigen.

Klicken Sie auf **Meldungsgruppen bearbeiten** zum Bearbeiten einer Meldungsgruppe. Wenn das Formular *cm3groups.g* angezeigt wird, wählen Sie die zu bearbeitende Gruppe aus. Sie können dann Benutzer in den Überprüfer- und Genehmigerlisten ändern, hinzufügen und daraus löschen. Im ServiceCenter-Handbuch *Anwendungsverwaltung* finden Sie weitere Informationen zum Bearbeiten und Zuweisen von Meldungsgruppen.

Weitere Informationen zum Anzeigen und Bearbeiten von Benutzerdaten in CAU finden Sie unter *Anzeigen und Bearbeiten von Benutzerdaten* auf Seite 146.

Werkzeug zum schnellen Einfügen von Benutzern

- 1 Klicken Sie im Hauptmenü Central Administration Utility auf Werkzeug zum schnellen Einfügen von Benutzern.
- 2 Geben Sie auf Aufforderung den Namen eines neuen Benutzers im Dialogfeld ein.

Entscheiden Sie, ob Sie einen existierenden Benutzer kopieren oder einen neuen erstellen möchten. Siehe *Hinzufügen von Benutzern* auf Seite 149, um mehr über das Hinzufügen von Benutzern, Berechtigungswörtern und das Ändern von Kennwörtern zu lernen.

- **3** Wenn Sie die neuen Benutzerinformationen eingegeben haben, klicken Sie auf **Hinzufügen**.
- 4 Geben Sie auf Aufforderung die Kontaktdaten ein.
- 5 Klicken Sie auf Hinzufügen.

Register "Incident"

| Benutzer- und Kontakt-Werkzeuge | Incident | Dienst | Basisursache | Inventar | Vertrag | Änderung | Anforderung | Mandanten | |
|---------------------------------|------------|----------|---------------|----------|---------|----------|-------------|-----------|--|
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| IM-Profile | Incident | Managem | ent-Profile | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| IM-Umgebung | Incident | Managem | ient-Umgebung | | | | | | |
| | | - | | | | | | | |
| Zuweisungsgruppen | lu sidau t | 7 | | | | | | | |
| | Incident | Zuweisun | igsgruppen | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |

Abbildung 3-34: Central Administration Utility – Register "Incident"

| Schaltfläche | Beschreibung |
|-------------------------------------|---|
| Incident Management-Profile | Definition von Profilen in Incident Management für alle Benutzer. |
| Incident Management- Umgebung | Angabe allgemeiner anwendungsspezifischer Parameter in Incident Management, wie Zugriff mit oder ohne Bearbeiterdatensatz und das Zulassen ineffizienter Abfragen. Im ServiceCenter-Handbuch <i>Anwendungs-</i> <i>verwaltung</i> finden Sie weitere Informationen über den Datensatz <i>Environment</i> . |
| Incident- Zuweisungsgruppen | Erstellen von Incident-Arbeitszuweisungsgruppen, damit Incident-Tickets den entsprechenden Abteilungen und Personen zur Problemlösung zugewiesen werden können. |

Register "Dienst"

| Renutzer- und Kontakt-Werkzeuge | Anfrage | Dienst | Basisursache | Bestand | Änderung | Anforderung | Mandanten | 1 |
|---------------------------------|---------|---------|---------------|---------|----------|-------------|-----------|---|
| | | | 1 | | | 1 | | 1 |
| SM-Profile | Service | Managem | ent-Profile | | | | | |
| SM-Umgebung | Service | Managem | ient-Umgebung | | | | | |
| | | | | | | | | |

Abbildung 3-35: Central Administration Utility – Register "Dienst"

| Schaltfläche | Beschreibung |
|------------------------------------|---|
| Service Management-Profile | Definition von Profilen in Service Management für alle Benutzer. |
| Service Management- Umgebung | Angabe allgemeiner anwendungsspezifischer Parameter in Service Management zur Bestimmung der Konventionen, die bei der Erstellung von Incidents beachtet werden müssen, wie zum Beispiel, ob bestimmte Personen beim Schließen einer Anfrage benachrichtigt werden sollen oder ob eine Anfrage vor oder nach dem Schließen aller verknüpften Datensätze geschlossen werden soll. Im ServiceCenter-Handbuch <i>Anwendungsverwaltung</i> erhalten Sie weitere Informationen über den Datensatz <i>Environment</i> . |

Register "Basisursache"

| Benutzer- und Kontakt-Werkzeuge | Incident Dienst | Basisursache | Inventar | Vertrag | Änderung | Anforderung | Mandanten |
|---------------------------------|--------------------|--------------|----------|---------|----------|-------------|-----------|
| | | | | | | | |
| RC-Profile | Basisursachenprofi | le | | | | | |
| RC-Umgebung | Basisursachenumg | ebung | | | | | |
| | | | | | | | |

Abbildung 3-36: Central Administration Utility – Register "Basisursache"

| Schaltfläche Beschreibung | | | | | | |
|----------------------------|--|--|--|--|--|--|
| Basisursachen- profile | Definition von Profilen in der Basisursachen-Analyse für alle Benutzer. | | | | | |
| Basisursachen- umgebung | Angabe allgemeiner anwendungsspezifischer Parameter in der Basisursachen-Analyse zur Einhaltung von Konventionen, die verwendet werden sollen, um die Basisursache für einen bestimmten Incident oder verbundene Incidents in Incident Management und Change Management zu bestimmen. Zum Beispiel das Bestimmen und Konfigurieren von Management-, Such- und Listenformaten, damit Basisursachen und deren Fehler erkannt und gelöst werden können. Im ServiceCenter- Handbuch <i>Anwendungsverwaltung</i> finden Sie weitere Informationen über den Datensatz <i>Environment</i> . | | | | | |

Register "Inventar"

| Ber | nutzer- und Kontakt-Werkzeuge | Anfrage | Dienst | Basisursache | Bestand | Änderung | Anforderung | Mandanten | |
|-----|-------------------------------|-----------|---------|---------------|---------|----------|-------------|-----------|--|
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | ICM-Profile | Bestands | orofile | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | 1 | | | | | | | | |
| | ICM-Umgebung | Inventory | Manager | nent-Umgebung | | | | | |
| | | | - | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |

Abbildung 3-37: Central Administration Utility – Register "Inventar"

| Schaltfläche | Beschreibung |
|--------------------------------------|---|
| Inventarprofile | Definition von Profilen in Inventory und Configuration Management für alle Benutzer. |
| Inventory Management- Umgebung | Angabe allgemeiner anwendungsspezifischer Parameter in Inventory and Configuration Management zur Bestimmung der einzuhaltenden Konventionen bei der Erfassung von Hardware und Software in Ihrem Netzwerk Sie können zum Beispiel bestimmen, ob es Einschränkungen bezüglich der Gerätetypen gibt oder ob Kennwörter erforderlich sind. Im ServiceCenter-Handbuch <i>Anwendungsverwaltung</i> finden Sie weitere Informationen zum Datensatz <i>Environment</i> . |

Register "Vertrag"

| Incident Dienst Basisursache Inventar | Vertrag Änderung Anforderung | Mandanten |
|---------------------------------------|---------------------------------------|---|
| | | |
| Vertragsprofile | | |
| Contract Management-Umgebung | | |
| | Incident Dienst Basisursache Inventar | Incident Dienst Basisursache Inventar Vertrag Änderung Anforderung Vertragsprofile |

Abbildung 3-38: Central Administration Utility – Register "Vertrag"

| Schaltfläche | Beschreibung |
|-------------------------------------|---|
| Vertragsprofile | Definieren von Profilen für alle Benutzer in Contract Management. |
| Contract Management- Umgebung | Angeben allgemeiner funktionaler Anwendungsparameter für Contract Management zum Festlegen der einzuhaltenden Konventionen beim Entwerfen von Verträgen, Vornehmen von Zahlungen, Zuteilen von Assets und Anwenden von Vertragsklauseln und -bedingungen. Weitere Informationen über den Umgebungsdatensatz finden Sie im Handbuch <i>Anwendungsverwaltung</i> . |

Register "Änderung"

| Benu | itzer- und Kontakt-Werkzeuge | Anfrage | Dienst | Basisursache | Bestand | Änderung | Anforderung | Mandanten | |
|------|------------------------------|----------|---------|-------------------|----------|----------|-------------|-----------|--|
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| _ | | | | | | | | | |
| | CM Profile | ~ . | | | | | | | |
| | CM-Frone | Change I | Managem | nent-Profile | | | | | |
| - | | | | | | | | | |
| | CM3T-Umgebung | Change I | Managem | nent-Aufgabenum | aebuna | | | | |
| | | | | ····· | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | CM3R-Umgebung | Change I | Managem | nent-Anforderung: | umgebung | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | CM-Meldungsgruppen | | | | | | | | |
| | CMMMeldungsgruppen | Uhange I | Managem | nent-Meldungsgru | ppen | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |

Abbildung 3-39: Central Administration Utility – Register "Änderung"

| Schaltfläche | Beschreibung |
|--|--|
| Change Management-Profile | Definition von Profilen sämtlicher Benutzer in Change Management für folgende Elemente: Änderungen Aufgaben Alle |
| Change Management- Aufgabenumgebung | Angabe allgemeiner anwendungsspezifischer Parameter in Change Management zur Bestimmung der einzuhaltenden Konventionen bei der Anforderung, der Auflistung und dem Erfassen von Änderungen in einer Einrichtung. Zum Beispiel das Bestimmen von Alerts, von Genehmigungsoptionen und Abfragenoptionen. Im ServiceCenter-Handbuch <i>Anwendungsverwaltung</i> finden Sie weitere Informationen zum Datensatz <i>Environment</i> . |

| Schaltfläche | Beschreibung |
|---|--|
| Change Management- Anforderungs- umgebung | Angabe allgemeiner anwendungsspezifischer Parameter in Change Management zur Bestimmung der einzuhaltenden Konventionen bei der Erfassung von Änderungen in einer Einrichtung. Zum Beispiel das Bestimmen der Change Management-Formate und das Bestimmen von Kategorie- einschränkungen. Im ServiceCenter-Handbuch <i>Anwendungsverwaltung</i> finden Sie weitere Informationen zum Datensatz <i>Environment</i> . |
| Change Management- Meldungsgruppen | Erstellen von Change Management-Meldungsgruppen, so dass Änderungsanforderungen den entsprechenden Gruppen oder Personen gemeldet werden können. |

Register "Anforderung"



Abbildung 3-40: Central Administration Utility – Register "Anforderung"

| Schaltfläche | Beschreibung | | | | |
|--|---|--|--|--|--|
| Request Management-Profile | Definition von Profilen sämtlicher Benutzer in Request Management für folgende Elemente: Kostenvoranschläge Aufträge Einzelposten Alle | | | | |
| Request Management- Auftragsumgebung | Angabe allgemeiner anwendungsspezifischer Parameter in der Request Management-Auftragsumgebung zur Bestimmung der einzuhaltenden Konventionen bei Katalogbestellungen. Sie können zum Beispiel ein Nummernsystem einrichten, um Ihre Bestellungen zu erfassen. Im ServiceCenter-Handbuch <i>Anwendungs-</i> <i>verwaltung</i> finden Sie weitere Informationen über den Datensatz <i>Environment</i> . | | | | |
| Request Management- Kostenvoranschlags- umgebung | Angabe allgemeiner anwendungsspezifischer Parameter in der Request Management-Kostenvoranschlagsumgebung zur Bestimmung der einzuhaltenden Konventionen bei Kostenvoranschlägen für bestellte Posten. Beispielsweise bestimmen Sie, ob ein Posten als Auf Lager gekennzeichnet werden soll, wenn ein Einzelposten vollständig erhalten wurde. Im ServiceCenter-Handbuch <i>Anwendungsverwaltung</i> finden Sie weitere Informationen über den Datensatz <i>Environment</i> . | | | | |
| Request Management- Einzelposten- umgebung | Angabe allgemeiner anwendungsspezifischer Parameter in der Request Management-Einzelpostenumgebung zur Bestimmung der einzuhaltenden Konventionen bei der Anforderung von Einzelposten aus dem Katalog. Sie können zum Beispiel bestimmen, ob Zugriff mit oder ohne Bearbeiterprofil möglich ist oder ob Ereignisse geplant werden sollen. Im ServiceCenter-Handbuch <i>Anwendungs-</i> <i>verwaltung</i> erfahren Sie mehr über den Datensatz <i>Environment</i> . | | | | |

Register "Mandanten"

| Benutzer- und Kontakt-Werkzeuge | Incident | Dienst | Basisursache | Inventar | Vertrag | Änderung | Anforderung | Mandanten | |
|---------------------------------|----------|-------------|-----------------|----------|---------|----------|-------------|-----------|--|
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| Mandantengruppen | Mandan | ten - Siche | erheitsgruppen | | | | | | |
| Mandantenfelder | Mandan | ten-Feldbe | eschränkungen. | | | | | | |
| Beschränkende Abfragen | Mandan | ten - Besc | hränkende Abfra | gen. | | | | | |
| | | | | | | | | | |

Abbildung 3-41: Central Administration Utility – Register "Mandanten"

| Schaltfläche | Beschreibung |
|---------------------------------------|--|
| Mandanten- Sicherheitsgruppen | Definition von Firmen, die in die einzelnen Mandanten- Sicherheitsgruppen aufzunehmen und aus diesen auszuschließen sind. |
| Mandanten- Feldbeschränkung | Definition von Feldern, die geschützt und mit den zugehörigen Quellfeldern verknüpft werden sollen. Definiert auch, welche Felder ausgeschlossen werden sollen. |
| Mandanten beschränkende Abfrage | Formatieren von Mandantenwerten in der Datei <i>scaccess</i> zur Erstellung beschränkender Abfragen. Weitere Informationen zur Mandanten-Funktion finden Sie unter <i>Schützen der Mandanten-Datenbank, Kapitel 8</i> . |

4 Druckroutinen und Druckereinrichtung

Übersicht

ServiceCenter hat mit Version A9802 erweiterte Druckroutinen als Standard eingeführt. Die Routinen vom Typ us.print werden in den Primäranwendungen (mit Ausnahme von Inventory Management) verwendet. Diese Routinen unterstützen sowohl Client- als auch Server-Druck.

In diesem Kapitel erhalten Sie Informationen zu den folgenden Aufgaben:

- Funktionsweise von Druckroutinen in ServiceCenter-Anwendungen, wenn aus der Datenbank gedruckt wird.
- Ermitteln der geeigneten Druckroutinen.
- Auswählen von Routinen, die bereits vor Version A9802 zur Verfügung standen (für Inventory Management).
- Aktivieren von Routinen, die bereits vor Version A9802 zur Verfügung standen, mit Hilfe von Format Control.
- Hinweis: Wenn Sie aus der Datenbank drucken, werden immer die erweiterten Druckroutinen verwendet.

Vorteile der erweiterten Druckroutinen

Die erweiterten Routinen verfügen über die folgenden Verbesserungen im Vergleich zu den vorhergehenden Routinen:

- Sie sind schneller und robuster.
- Array-Felder werden automatisch vergrößert, damit jede Zeile eines Arrays gedruckt wird. Das bedeutet, dass Sie nur einmal drucken müssen, um alle Informationen im Beschreibungsfeld eines Incident-Datensatzes zu erhalten.
- Datensätze, die mehrere Seiten lang sind, werden mit Seitennummern gedruckt.

Auswählen der geeigneten Druckroutinen

In ServiceCenter können Sie je nach Bedarf die erweiterten Routinen oder die Routinen vor Version A9802 auswählen. Die folgenden, allgemeinen Richtlinien helfen Ihnen bei der Entscheidung, welche Druckroutinen verwendet werden sollten:

- Wenn Sie ServiceCenter das erste Mal mit Version 3 oder später implementieren, sollten Sie die erweiterten Druckroutinen verwenden, die standardmäßig auf Ihrem System installiert sind. Die einzige Ausnahme besteht darin, dass Inventory Management die neuen Druckroutinen nicht verwendet.
- Wenn Sie auf Version 3 oder eine spätere Version von einer anderen Version von ServiceCenter aktualisiert haben, die alte Routinen (vor Version A9802) verwendet, sollten Sie diese Routinen verwenden, bis Ihre Version vollständig aktualisiert ist. Dadurch sparen Sie sich Arbeitsschritte bei der Aktualisierung. Sie können unverzüglich drucken, ohne Druckformate in den wichtigsten Anwendungen neu definieren zu müssen. Später können Sie dann auf die erweiterten Druckroutinen übergehen, um deren Vorteile zu nutzen. Zum Aktivieren vorhergehender Druckroutinen siehe Auswählen von Druckroutinen vor Version A9802 auf Seite 243.

Funktionsweise von Druckroutinen in ServiceCenter

Allgemein

Die Formatierungswerte für *Seitenbreite* und *Zeilen pro Seite* werden wie folgt definiert:

- Client-Druck basierend auf den Werten im Register Benachrichtigung im Bearbeiterdatensatz (siehe *Register* "Benachrichtigung" (einschließlich Kontaktdaten) auf Seite 164).
- Server-Druck basierend auf den Werten im Druckerkonfigurations-Datensatz, der für den Server-Systemdrucker ausgewählt wurde (siehe *Erstellen eines neuen Druckerdatensatzes in der Konfigurationsdatei* auf Seite 251).

Die Standard-Formatierungswerte für Client- und Server-Druck sind:

- Seitenbreite 80
- Zeilen pro Seite 60

Datenbank

Wenn Sie von einer Datenbank aus drucken, werden immer die erweiterten Druckroutinen verwendet. Die Regeln zur Auswahl des zu druckenden Formulars entsprechen denen vor Version A9802 (siehe *Auswählen von Druckroutinen vor Version A9802* auf Seite 243).

Incident Management

Incident Management verwendet die erweiterten Druckroutinen, wenn nicht die alten Druckroutinen mit einer der Methoden ausgewählt wurden, die unter *Auswählen von Druckroutinen vor Version A9802* auf Seite 243 beschrieben werden. Wenn die erweiterten Routinen verwendet werden, bestimmt der Status des Incident-Tickets welches Formular gedruckt wird.

Im Register Formate eines Incident-Kategoriedatensatzes (apm.category.g), werden die Felder Druckformate standardmäßig mit der ersten Zeile des Arrays gefüllt, das in den Routinen vor Version A9802 verwendet wird. Wenn das zu verwendende Formular nicht im assoziierten Datensatz angegeben wird, verwenden die Druckroutinen das Formular, das im Feld **Standard** der Druckformate-Struktur im Kategoriedatensatz angegeben ist. Wenn dieses Feld auch leer ist, verwenden die Druckroutinen das aktuelle Formular eines Tickets.

Ein Druckbestätigungs-Dialogfeld bietet dem Benutzer die folgenden Druckoptionen:

- Nur die Liste drucken
- Die Incident-Datensätze drucken
- Alle Seiten der Incident-Datensätze drucken

Service Management

Service Management verwendet die erweiterten Druckroutinen. Wenn erweiterte Routinen verwendet werden, bestimmt das Feld **Druckformat** im Datensatz SM-Sicherheitsprofil (cc.profile.g) welches Formular gedruckt wird. Wenn dieser Wert Null ist, verwendet das System das Formular, das im Feld **Format bearbeiten** genannt wird. Wenn dieses Feld auch den Wert Null hat, wird das Formular Cc.incident verwendet.

Change Management

Change Management verwendet die erweiterten Druckroutinen. Wenn erweiterte Routinen verwendet werden, bestimmt das Feld **Drucken** (Skripts/Ansicht) im assoziierten Phasen-Datensatz, welches Formular gedruckt wird. Wenn dieses Feld den Wert Null hat, wird das aktuelle Formular der Änderung oder Aufgabe verwendet.

Inventory Management

Inventory Management verwendet die erweiterten Druckroutinen, wenn nicht die alten Druckroutinen mit einer der Methoden ausgewählt wurden, die unter *Auswählen von Druckroutinen vor Version A9802* auf Seite 243 beschrieben werden. Wenn erweiterte Routinen verwendet werden, bestimmt das Feld **Druckformatname** des assoziierten Datensatzes (**devtype**-Datei) welches Formular gedruckt wird. Wenn dieses Feld den Wert Null hat, wird das aktuelle Geräte-Formular verwendet.

Service Level Agreement (SLA) Management

SLA Management verwendet immer die erweiterten Druckroutinen.

Auswählen von Druckroutinen vor Version A9802

Die erweiterten Druckroutinen sind der Standard in allen Versionen von ServiceCenter seit Version A9802. Sie können die alten Druckroutinen wie folgt auswählen:

- Bearbeiten des systemweiten Firmendatensatzes
- Format Control anwenden

Systemweiter Firmendatensatz

Um die Druckroutinen zu behalten, die bereits vor Version A9802 zur Verfügung standen, können Sie ein globales Kennzeichen bestimmen, das diese Routinen für die meisten Anwendungen aktiviert. Sie können das Kennzeichen für alle Benutzer im Firmendatensatz festlegen, indem Sie Kontrollkästchen Alte Druckroutinen im Bereich Druckoptionen aktivieren:

So aktivieren Sie die Druckroutinen, die bereits vor Version A9802 zur Verfügung standen, im systemweiten Firmendatensatz:

- 1 Klicken Sie im Startmenü des Systemverwalters auf Dienstprogramme.
- 2 Klicken Sie auf Verwaltung. Das Verwaltungsmenü wird angezeigt.
- 3 Klicken Sie auf Systemweiter Firmendatensatz.

Der systemweite Firmendatensatz wird angezeigt (Abbildung 4-1).

| ServiceCenter - [Information |] | | | |
|---------------------------------------|--------------------------------|---------|----------------------------|--------------------------------------|
| 🚺 Datei Bearbeiten Ansicht Fo | ormat Optionen Listen-Optionen | Fenster | · 7 | _ 뭔 × |
| ራ 🗈 😩 🤉 3 🔍 🗦 | | | • | |
| 🖌 OK 🛛 🗙 Abbrechen | 📊 Speichern 🛛 🔎 Finden | 🖡 Fül | len | |
| Definition der Systeminforn | nationen | | | |
| Firmeninformationen | | | | |
| Firmenname: | Peregrine Systems Inc. | | | |
| Adresse: | 3611 Valley Centre Drive | • | | |
| | | - | Status: | CA |
| Ort: | San Diego | _ | PLZ: | 92130 |
| | | | | |
| Anmeldeinfo Aktive Integrationen | Menüinformationen Kennwortsta | indards | Kennwortzusammenstellung K | ennwortgültigkeit Datumsinfo Dru 🖃 🖿 |
| Allgemeine Anmeldeinformationen | | | | |
| Max. Anmeld. pro Benutzer: | 2 | | Bearbeitervorlage: | |
| Versuche pro Sitzung: | 5 | 1 | | |
| | , | | | |
| Benutzersperre verwenden | | | Konto-Ablauf | |
| Benutzersperre verwenden | Г | | Deaktivierungsintervall: | |
| Versuche bis Sperre: | 10 | | Ablaufintervall: | |
| Totalsperre: | 0 | | | |
| Sperrdauer: | 00:10:00 | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| Die ausgewählte Zeile ist Zeile 1 von | 1 Datensätzen | | | Einfügen info.qbe.g [S] |

Abbildung 4-1: Systemweiter Firmendatensatz (Formular "Informationen")

4 Klicken Sie auf das Register Druckoptionen.

| Anmelde-Informationen | Kennwortstandards | Kennwortzusammenstellung | Kennwortgültigkeit | Datumsinformationen | Druckoptionen | Zeitbe |
|-----------------------|-------------------|--------------------------|--------------------|---------------------|---------------|--------|
| | | | | | | |
| Alte Druckrout | tinen |] | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |

Abbildung 4-2: Register "Druckoptionen" im Firmendatensatz

- 5 Wählen Sie das Kontrollkästchen Alte Druckroutinen.
- 6 Klicken Sie auf Speichern.

Die alten Druckroutinen werden für Incident Management, Service Management, Change Management und Inventory Management verwendet.

Hinweis: Wenn Sie von einer Datenbank oder in SLA Management drucken, werden immer die erweiterten Druckroutinen verwendet.

Format Control

Sie können auch die Variable *\$G.old.print* im Anmeldedatensatz in Format Control zum Bestimmen eines Kennzeichens verwenden, damit alte Druckroutinen verwendet werden können.

So aktivieren Sie die Routinen, die bereits vor Version A9802 zur Verfügung standen, mit Format Control:

- 1 Zeigen Sie die Befehlzeile an, indem Sie im Menü Ansicht die Option Befehlszeile auswählen.
- 2 Geben Sie in der Befehlszeile den Befehl fc ein.
- 3 Klicken Sie auf den Pfeil Startbefehl oder drücken Sie die Eingabetaste.

Das Formular Format Control-Wartung wird angezeigt.

4 Geben Sie login.DEFAULT in das Feld Name ein, um die Variable für alle Benutzer zu bestimmen. Das wird im folgenden Beispiel verwendet.

Um die Variable für einen bestimmten Benutzer zu definieren (zum Beispiel FALCON), geben Sie login.</br>

5 Drücken Sie die Eingabetaste.

Das Formular Login.DEFAULT wird angezeigt (Abbildung 4-3).

| 💽 ServiceCenter - [Format Control: login.DEFAULT] | |
|---|--------------------------------|
| 🚫 Datei Bearbeiten Ansicht Format Optionen Listen-Optionen Fenster ? | _ 8 × |
| | |
| 🖌 OK 🛛 🗙 Abbrechen 📲 Hinzufügen 🛛 🖓 Speichern 🎢 Löschen | |
| Ansichten Abfragen Berechnungen Validierungen Unterroutinen Zus. Option | en Zugriffsrechte |
| FormatCtrl-Wartung - Hauptinformationen | |
| Name: Togin.DEFAULT | Ansicht: short |
| Dateiname: | |
| System: BP | |
| Abfrage-Format: | |
| Standard-QBE-Format: | |
| | |
| C Kopie speichern Vorgabe-Sortierung bei Abfragen | |
| Formatname gespeichert | |
| 🗖 Skript ausführen | |
| Vorgegebene Sortierung verwenden | |
| | |
| Initialisierungsausdrücke | |
| \$pm.asglist={} | |
| \$pm.catlist={} | |
| \$G.itil=false | |
| \$G.company.show="Y" | |
| \$G. company.show.no="N" | • |
| | |
| Die ausgewählte Zeile ist Zeile 1 von 1 Datensätzen | Einfügen formatctrl.qbe.g [US] |

Abbildung 4-3: Format Control-Datensatz für eine Benutzeranmeldung

6 Klicken Sie auf Berechnungen oder wählen Sie Berechnungen im Menü Optionen.

Das Formular Format Control-Wartung – Berechnungen wird angezeigt (Abbildung 4-4).

| ServiceCente | er - [Format C | ontrol: login. | DEFAULT] | | | | | |
|------------------|--|----------------|----------------|---------------|--|--|--|--|
| 🛐 Datei Bearbe | eiten Ansicht | Format Opt | ionen Listen-O | ptionen Fenst | er ? | | | |
| ¥ 🗈 🕲 ! | | | | | | | | |
| 🖌 ОК | V OK Szurück 🕂 Hinzufügen 🗖 Speichern 👖 Löschen | | | | | | | |
| Ansichten | Ansichten Abfragen Bereutmatingen Validierungen Unterroutinen Zus. Optionen Zugriffsrechte | | | | | | | |
| | FormatCtrl-Wartung - Berechnungen | | | | | | | |
| Name: | Name: login.DEFAULT Ansicht short | | | | | | | |
| Hinzufügen | Aktualisieren | Löschen | Anzeigen | Anfang | Berechnung | | | |
| true | | | | | \$lo.dept=department in \$file | | | |
| true | | | | | \$G.show.warn=false | | | |
| \$G.multi and r | 1 | | | | \$lo.company=company in \$file1 | | | |
| true | | | | | \$lo.home.assignment="HELPDESK" | | | |
| true | | | | | \$lo.pm.assignments={} | | | |
| true | | | | | \$lo.cm.assignments={} | | | |
| true | | | | | \$lo.can.suspend=false;if (index("amend suspension", cap.exec in \$file)>0) then (\$ | | | |
| true | | | | | \$lo.two.levels="N" | | | |
| true | | | | | \$lo.assignment.query="operators=\""+\$lo.user.name+"\"" | | | |
| true | | | | | \$G.contract.on=true | | | |
| true | | | | | \$G.ass.audit.on=false | | | |
| true | slo.cmgroups.query="members#\""+\$lo.user.name+"\"" | | | | | | | |
| true | | | | | if (index("SysAdmin", \$lo.ucapex)>0) then (\$G.Is.SysAdmin=true) | | | |
| | | | | | | | | |
| 1 | | | | 1 | | | | |
| ie ausgewählte Z | ausgewählte Zeile ist Zeile 1 von 1 Datensätzen Einfügen formatcht.maint.calcs.b.g(fc.view) [US] | | | | | | | |

Abbildung 4-4: Format Control-Wartung – Berechnungen

- 7 Geben Sie ins nächste verfügbare Feld **Berechnung** Folgendes ein: \$G.old.print=true.
- 8 Geben Sie im Feld Hinzufügen das Wort true ein.
- 9 Klicken Sie auf Speichern.

Die alten Druckroutinen werden jetzt für Incident Management, Service Management, Change Management und Inventory Management verwendet.

Hinweis: Wenn Sie von einer Datenbank oder in SLA Management drucken, werden immer die erweiterten Druckroutinen verwendet.

Drucken – Setup

In ServiceCenter können Sie folgende Aufgaben durchführen:

Formulare drucken (Bildschirm drucken)

Wählen Sie im Menü Datei die Option Bildschirm drucken, um den jeweils angezeigten Bildschirm auszudrucken. Der Befehl **Bildschirm drucken** ist nicht mit dem Befehl zum Drucken eines Eintrags zu verwechseln. Mit dem Befehl **Bildschirm drucken** wird nur das gerade dargestellte Formular mit den angezeigten Daten gedruckt.

Datensätze aus einer Anwendung drucken

Wenn Sie Einträge wie z. B. Incident-Tickets oder Änderungsanforderungen drucken möchten, wählen Sie im Menü **Optionen** den Befehl **Datensatz drucken** oder einfach **Drucken**. Beim Drucken eines Datensatzes werden alle in diesem Datensatz enthaltenen Daten, einschließlich der Aktualisierungen, ausgegeben.

Drucker auswählen und konfigurieren

Für Druckdatensätze werden Drucker, die von ServiceCenter Clients und Server-Drucken verwendet werden, in einem Konfigurationsdatensatz definiert. Welcher Druckertyp konfiguriert wird, hängt von der Plattform ab, auf der der Server ausgeführt wird. In ServiceCenter können Sie folgende Drucker konfigurieren:

- Standarddrucker (Windows NT oder Unix)
- JES-Drucker (Mainframes)

Wählen Sie im Menü **Datei** die Option **Druckoptionen**. Konfigurieren Sie den gewünschten Client-Drucker und definieren Sie eine Schriftart. Diese Option wird im *ServiceCenter-Benutzerhandbuch* beschrieben.

Drucken im Hintergrund in ServiceCenter für Windows NT

Für das Drucken im Hintergrund in ServiceCenter für Windows NT müssen Druckdienste für den ServiceCenter-Dienst unter WindowsNT eingerichtet werden. In diesem Abschnitt wird Folgendes beschrieben:

- Einrichtung des ServiceCenter-Diensts zur Ausführung unter einer Benutzer-ID mit Druckern, die im Druck-Manager definiert wurden;
- Erstellung eines neuen Druckereintrags in der ServiceCenter-Konfigurationsdatei.

Einrichten des ServiceCenter-Dienstes zur Ausführung unter einer bestimmten Benutzer-ID

Sie müssen den ServiceCenter-Dienst so einrichten, dass er unter einer Benutzer-ID läuft, deren Drucker im Windows NT Druck-Manager definiert sind. Während der Installation hat Setup den ServiceCenter-Dienst so eingerichtet, dass er unter der standardmäßigen Benutzer-ID *LocalSystem* läuft, die auf keinen Drucker Zugriff hat. Damit der ServiceCenter-*Spool-Hintergrundvorgang* auf einen Drucker zugreifen kann, muss der ServiceCenter-Dienst unter einer Benutzer-ID ausgeführt werden, für die Drucker definiert sind.

Hinweis: Diese Benutzer-ID muss einem Verwalter oder einer Gruppe erfahrener Benutzer gehören.

So richten Sie den ServiceCenter-Dienst zur Ausführung unter einer bestimmten Benutzer-ID ein:



1 Öffnen Sie die Systemsteuerung und doppelklicken Sie auf Dienste.

Das Windows NT/2000-Dialogfenster Dienst wird angezeigt.

Hinweis: In Windows 2000 gehen Sie zu: Systemsteuerung > Verwaltung > Dienste.

2 Wählen Sie in der Liste Dienste die Option ServiceCenter und klicken Sie dann auf Start. In Windows 2000 doppelklicken Sie in der Dienste-Liste auf ServiceCenter.

| Dienst 💌 | Eigenschaften von ServiceCenter (Lokaler Computer) |
|--|---|
| Dienst: ServiceCenter | Allgemein Anmelden Wiederherstellen Abhängigkeiten |
| Startart C Automatisch Manuel Deaktiviert Uife | Anmelden als: C Lokales Systemkonto Detenaustausch zwischen Dienst und Desktop zulassen |
| Anmelden als: © Systemkonto [Interaktive Beziehung mit Desktop erlauben © Digses Konto: | C Dieses Konto: LocalSystem Kennwort: Kennwort: Kennwort: bestätigung: Dienst für folgende Hardwarenrofile aktivieren hzw. deaktivieren: |
| Kennwort: | Hardwareprofil Dienst Profile 1 Aktiviert |
| | Aktivieren Deaktivieren OK Abbrechen Übernehmer |

Das Dialogfeld "Dienst" wird angezeigt.

Abbildung 4-5: Startfenster für Dienste – Windows NT und Windows 2000

3 Klicken Sie auf Durchsuchen im Feld Dieses Konto.

....

In Windows NT wird das Dialogfeld **Benutzer hinzufügen** und in Windows 2000 das Dialogfeld **Benutzer auswählen** angezeigt.

| Benutzer hinzufügen | | × | | |
|---------------------|-------------------------------------|------------------|--------|--------------|
| Namen anzeigen von: | V\\L10DE01* | | | |
| Namen: | | | | |
| Administrator | Vordefiniertes Konto für die Verwa | altung des | | |
| Cast Gast | Vordefiniertes Konto für Gastzugrif | lf auf den | | |
| Hinzufügen | <u>Mitglieder</u> | n | | |
| , | | | | |
| OK | Abbrechen <u>H</u> ilfe Ber | nutzer auswählen | | <u>? ×</u> |
| | Such | ien in: 🗊 PS_SD | | • |
| | Nan | me | Ordner | |
| | S | Accounting | PS SD | |
| | | _Development | PS_SD | |
| | 5 | _DirectResponse | PS_SD | |
| | | _Distribution | PS_SD | |
| | | Documentation | PS_SD | |
| | | Eventive | PC CD | |
| | blassa | er Immeneel | | |
| | Name | a. Junnecoor | | |
| | | | | OK Abbrechen |

Abbildung 4-6: Dialogfeld "Benutzer hinzufügen/auswählen"

- 4 Wählen Sie in Windows NT einen Domänennamen aus der Dropdown-Liste Namen aus in Windows NT oder Suchen in in Windows 2000.
- 5 Doppelklicken Sie in der angezeigten Liste auf einen Namen.

Der gewählte Name erscheint in Windows NT im Feld Name hinzufügen und in Windows 2000 im Feld Name.

6 Klicken Sie auf OK.

Das Windows NT-Dialogfenster Dienst wird angezeigt (Abbildung 1-3 auf Seite 25). Im Feld **Dieses Konto** wird nun die Benutzer-ID angezeigt.

7 Geben Sie das Kennwort ein.
8 Geben Sie das Kennwort erneut in das Feld Kennwortbestätigung ein und klicken Sie auf OK.

Die folgende Meldung wird angezeigt *Dem Konto*<Kontoname>*wurde das Recht Anmelden als Dienst* erteilt.

9 Klicken Sie auf OK.

Nun kehren Sie zum Windows NT-Dialogfenster Dienst zurück.

Beim nächsten Starten wird der ServiceCenter-Dienst nun nicht mehr unter der Standard-ID *LocalSystem*, sondern unter der neuen Benutzer-ID ausgeführt.

Erstellen eines neuen Druckerdatensatzes in der Konfigurationsdatei

Anschließend müssen Sie in der ServiceCenter-Konfigurationsdatei einen neuen Druckerdatensatz erstellen. Mit der Konfigurationsdatei des Standarddruckers legen Sie die Einstellungen zum Drucken in ServiceCenter für Ausgaben unter Windows NT oder Unix fest. Drucken von einem Mainframe-Server wird im nächsten Abschnitt beschrieben.

Im Lieferumfang von ServiceCenter sind die Standard-Druckerdatensätze sysprint.winnt und sysprint.unix für ServiceCenter-Server enthalten, die unter Windows NT oder Unix ausgeführt werden. In den Druckerdatensätzen sind keine Zieldrucker angegeben, es werden die im Druck-Manager von Windows NT bzw. die in Unix festgelegten Standarddrucker verwendet. Wenn Sie sysprint.winnt oder sysprint.unix in der ServiceCenter-Konfigurationsdatei auswählen, überträgt die ServiceCenter-Spool-Funktion die Druckdaten an den für den ServiceCenter-Server definierten Standarddrucker. Diese Einstellung funktioniert nur bei lokal angeschlossenen Druckern und Novell-Netzwerkdruckern. Sie gilt nicht für freigegebene Windows NT-Drucker.

Wenn in der Benutzer-ID, unter der der ServiceCenter-Dienst ausgeführt wird, mehrere Drucker definiert sind, kann der Benutzer mehrere Druckerdatensätze auf dem System einrichten.

So greifen Sie auf die Druckerkonfigurationsdatei zu:

Für den Zugriff auf die Druckerkonfigurationsdatei bestehen zwei Möglichkeiten:

Über die Befehlszeile:

- a Zeigen Sie die Befehlzeile an, indem Sie im Menü Ansicht die Option Befehlszeile auswählen.
- b Geben Sie in der Befehlszeile den Befehl stdptrs ein.
- c Klicken Sie auf den Pfeil Startbefehl oder drücken Sie die Eingabetaste.

Über das Menü Wartung:

- a Klicken Sie auf das Register Dienstprogramme.
- **b** Klicken Sie auf Wartung.
- c Klicken Sie auf das Register Hardware.
- d Klicken Sie auf Standard-Drucker.

Das Formular für die Standarddrucker-Konfigurationsdatei wird angezeigt. So erstellen Sie in der ServiceCenter-Systemkonfigurationsdatei einen Druckereintrag:

- 1 Melden Sie sich in ServiceCenter als Systemverwalter an.
- 2 Klicken Sie im Verwaltungsstartmenü auf das Register Dienstprogramme (Abbildung 1-12 auf Seite 43).
- 3 Klicken Sie auf Wartung.

Das ServiceCenter-Wartungsmenü wird angezeigt.

4 Klicken Sie auf das Register Hardware.

| ServiceC Datei B | ServiceCenter - [falcon] _□ × O Datei Bearbeiten Ansicht Format Optionen Listen-Optionen Fenster ? _□ Ø × ★ 由 合 ? ● ▼ | | | | | |
|---------------------|---|---|----------|---------------------|--|--|
| Zurück | | | | | | |
| S | ServiceCenter [®] (1) 💌 🛄 | | | | | |
| System | Terminal | 1 | | | | |
| L | Terminal-Konfiguration | | | | | |
| | Fax | | | | | |
| | Standard-Drucker | | | | | |
| | JES-Drucker | | | | | |
| | QSAM-Datei | | | | | |
| | Standard-Datei | | | | | |
| | | | | | | |
| Die ausgewäł | nite Zeile ist Zeile 1 von 1 Datensätzen | | Einfügen | menu.gui.maint [US] | | |

Abbildung 4-7: Register "Hardware" im Wartungsmenü

5 Klicken Sie auf Standard-Drucker.

Das Formular für die Standarddrucker-Konfigurationsdatei wird angezeigt.





| N LLOUGH DEALLEILE | en Ansicht For | mat Ontionen | Listen-Ontionen F | enster ? | | | _ [#] X |
|--------------------|---|----------------|---|-----------------|---|---------------|---------|
| 太阳色 ? | 8 Q 🥱 | | | - | | | |
| 🖌 ОК 💙 | K Abbrechen | Zurück | >>> Weiter 🔹 | + Hinzufügen | 📊 Speichern 🥤 |) Löschen | |
| Gerätename | | Adresse | | Verbindung | | Format | |
| sysprint.unix | | lp . | | popen | | config.popen | |
| sysprint.winnt | | sentlp | | popen | | config.popen | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | - | | | | | |
| | | | Konf | igurationsdat | ei | | |
| | | | | | | | |
| | Gerätename | | sysprint. unix | | | | |
| | | | | | | | |
| | Programmame: | | D | | | | |
| | | | - JiĐ | | | | |
| | | | qu | | | | |
| | Verbindungstyp: | | jip <i>papen</i> | | Deckblatt? | | |
| | Verbindungstyp: | | радиен Дадиен | | Deckblatt? | | |
| | Verbindungstyp: Druckertyp: | | ір <i>,ларан</i> | | Deckblatt? | | |
| | Verbindungstyp: Druckertyp: | | јр <i>радови</i> | | Deckblatt? | | |
| | Verbindungstyp: Druckertyp: Verarbeitet Kopie | n? | | Махіг | Deckblatt? num Breite: | 80/132 | |
| | Verbindungstyp: Druckertyp: Verarbeitet Kopie | n? | | Maxin Zeiler | Deckblatt? num Breite: n pro Seite: | 80/132 | |
| | Verbindungstyp: Druckertyp: Verarbeitet Kopie Lese-/Schreibe-C | :n?)ption: | papen Image: mass of the second se | Maxin Zeiler | Deckblatt? num Breite: n pro Seite: | av132 | |
| ۹) | Verbindungstyp: Druckertyp: Verarbeitet Kopie Lese-/Schreibe-D | in?)ption: | papen | Maxin Zeiler | Deckblatt? num Breite: n pro Seite: | <i>80/132</i> | |

Ein Eintrag mit einer Liste der verfügbaren Druckerkonfigurationen wird angezeigt.

Abbildung 4-8: Standarddrucker-Konfigurationsdatensatz

- 7 Wählen Sie einen Drucker für den Server aus, Windows NT oder Unix.
 - *sysprint.winnt* für Windows NT.
 - *sysprint.unix* für UNIX.
- 8 Definieren Sie den Drucker des ServiceCenter-Server mit den Eingaben in den übrigen Feldern.

Die Felder werden im folgenden Abschnitt beschrieben.

9 Klicken Sie auf die Schaltfläche Hinzufügen oder drücken Sie F2.

Nun erscheint unten im Fenster die Bestätigung: *Eintrag wurde der config-Datei hinzugefügt*.

10 Klicken Sie auf **OK** oder drücken Sie **F3** und klicken Sie dann auf **Zurück**, um zum Wartungsmenü zurückzukehren.

Konfigurationsdatei-Felder

| Feld | Beschreibung |
|------------|--|
| Gerätename | Ein eindeutiger Name, der einem Drucker in ServiceCenter (zum Beispiel sysprint.accounting für einen Drucker in der Buchhaltung) zugewiesen wurde. |

| Feld | Beschreibung | | |
|----------------|--|--|--|
| Programmname | Passender Druckbefehl | | |
| | Für Unix geben Sie folgenden Befehl ein: lpr Für Windows NT geben Sie Folgendes ein: | | |
| | scntprt Wählen Sie diese Option aus, um für den Druckvorgang eine andere Sprache als Englisch festzulegen. Die Druckdaten werden an den standardmäßigen Windows-Drucker des Computer gesandt, über den der Druckvorgang durchgeführt wird. | | |
| | Stellen Sie sicher, dass in der ServiceCenter- Druckerkonfiguration der Server-Drucker und nicht der Client-Drucker eingestellt ist. Um die Drucker- konfiguration zu überprüfen, wählen Sie Druckoptionen im Menü Datei aus. Wenn die Eingabeaufforderung für den Druckbefehl angezeigt wird, klicken Sie auf das Druckersymbol und wählen den zuvor erstellten Druckernamen in der QBE-Liste aus. | | |
| | scntlp -d < Neuer_Druckername>, wobei -d den Zielparameter angibt und <neuer_druckername> der Name des im Windows NT/Windows 2000 Druck-Manager definierten Zieldruckers ist.</neuer_druckername> | | |
| | Wenn dieser Drucker unter Windows NT/Windows 2000 für andere Benutzer freigegeben wurde: <neuer_druckername> ist \\Servername\Freigabename wobei Freigabename für den Namen steht, der im Druck-Manager im Dialogfeld Druckereigenschaften im Feld Freigabename definiert wurde.</neuer_druckername> | | |
| | Wenn der freigegebene Drucker beispielsweise buchhalt_prt heißt und sich auf dem Server BUCH befindet, ist <neuer_druckername></neuer_druckername> \\ <i>BUCH\buchhalt_prt</i> . | | |
| | Wenn der Drucker lokal an einen Novell-Drucker angeschlossen ist: muss <neuer_druckername></neuer_druckername> mit dem Namen übereinstimmen, der im Druck-Manager im Dialogfeld Druckereigenschaften im Feld Druckername definiert wurde. | | |
| | Wenn kein Zieldrucker ausgewählt ist, wird die Druckausgabe an den standardmäßigen Windows-Drucker des Computers gesendet, von dem gedruckt wird. | | |
| Verbindungstyp | Definiert die verschiedenen Gerätetypen in der Konfigurationsdatei. | | |

| Feld | Beschreibung | | |
|---------------------------|--|--|--|
| Deckblatt | Boolesches Feld, das festlegt, ob ein Deckblatt ausgegeben werden soll. | | |
| | Wenn mit jedem Druckauftrag ein Deckblatt gedruckt werden soll, geben Sie true ein. | | |
| | Soll kein Deckblatt ausgegeben werden, lassen Sie das Feld frei oder geben Sie false ein. | | |
| Druckertyp | Zeichenfeld, in das Sie eine Beschreibung des Druckers eingeben können. | | |
| Verarbeitet Kopien? | Boolesches Feld. Für Unix-Drucker muss dieses Feld auf true gesetzt werden. Wenn false eingegeben wird, übergeht ServiceCenter beim Drucken eines Berichts alle Eingaben im Feld Anzahl Kopien. | | |
| Maximum Breite | Höchste Anzahl an Zeichen, die in einer Zeile gedruckt werden können. Voreinstellung für das Standardformat 8,5 x 11 Zoll ist (80). | | |
| Lese-/Schreibe- Option | Muss für Schreiboption auf w (write) eingestellt werden. | | |
| Zeilen pro Seite | Anzahl der Zeilen, die der Drucker maximal auf einer Seite ausgeben kann. Voreinstellung ist 60. | | |

Erstellen eines neuen Druckerdatensatzes für einen Mainframe-Server

ServiceCenter wird mit einer Konfigurationsdatei für JES-Drucker geliefert. Sie können auf zwei Arten auf die JES-Konfigurationsdatei zugreifen:

- Über die Befehlszeile
- Über das Wartungsmenü
- **Hinweis:** Diese Anleitung geht davon aus, dass Sie über Grundkenntnisse für OS/390 verfügen. Wenn Sie die Vorgehensweisen nicht kennen, setzen Sie sich mit Ihrem OS/390-Systemverwalter in Verbindung.

So öffnen Sie die JES-Konfigurationsdatei über die Befehlszeile:

- 1 Zeigen Sie die Befehlzeile an, indem Sie im Menü Ansicht die Option Befehlszeile auswählen.
- 2 Geben Sie in die Befehlszeile den Befehl jesptrs ein.
- **3** Klicken Sie auf den Pfeil **Startbefehl** oder drücken Sie die **Eingabetaste**. Das JES-Konfigurationsdatei-Formular wird angezeigt.

So öffnen Sie die JES-Konfigurationsdatei über das Wartungsmenü:

- 1 Klicken Sie im Verwaltungsstartmenü auf das Register Dienstprogramme (Abbildung 1-12 auf Seite 43).
- 2 Klicken Sie auf Wartung. Das ServiceCenter-Wartungsmenü wird angezeigt.
- **3** Wählen Sie das Register Hardware (Abbildung 4-7 auf Seite 253).
- 4 Klicken Sie auf **JES-Drucker**. Eine leeres Formular zur Erzeugung einer JES-Konfigurationsdatei wird angezeigt.
- **5** Klicken Sie auf **Suchen**.

| Datei Be | nter - [Hardware-Konfiguration: s arbeiten Ansicht Format Ontionen | rsprint.mvs] | |
|----------|---|---------------------|------------------|
| s a a | ? 8 Q 🥱 ► | | <u>-10</u> |
| 🖌 ок | X Abbrechen K | | n 👖 Löschen |
| | | Konfigurationsdatei | |
| | | | |
| | Gerätename: | sysprint.mvs | |
| | Verbindungstyp: | jew SYS | OUT-Klasse: 1 |
| | Druckertyp: | Decl | datt? false |
| | Verarbeitet Kopien? | true Max. | Breite: |
| | Zeichen übertragen von: | | |
| | An: | | |
| ptionen | | | |
| | Route: | DEST=RMTnnn | |
| | Anruf parken: | HOLD= | |
| | Anzahl Kopien: | COPIES=nnn | |
| | Formular: | | ame) |
| | UCS: | UCS=character-set | 'cade |
| | Fold: | UCS=/character-se | (+code,FOLD) |
| | FCB | FCB=hsb-name | |
| | Ausrichtung prüfen: | FCB=(hcb-name,AL | IGN] |
| | Zeichensatz prüfen | FCB=(/cb-name,,Ve | wite/ |
| | SYSOUT-Programmname: | SYSOUT=(, writer n | ame/ |
| | Ausgabe-Limit: | LINES=nnn | |
| | Benutzername | DEST=(,Benutzer). | 0) |
| 3800 | Zeichentabelle: | CHARS=(table nan | ie/ |
| 3800 | Überlagerungsname: | FLASH=(Liberlager | ungename) |
| 3800 | Überlagerungsmenge: | FLA.SH=(Überlager | unganame, Mengel |
| 3800 | Ausgabe: | CILITFUT=*:reviewba | nA |
| 3800 | Titel: | TITLE="itel" | |
| 3800 | Name: | NAME='name' | |
| 3800 | Adresse 1: | ADDRESS='adress | e1,adresse2" |
| 3800 | Adresse 2: | | |
| 3800 | Gebäude: | BUILDING=gebäu | de' |
| 3800 | Abteilung: | DEPT='abteilung' | |
| 3800 | Zimmer: | RDOM='raum' | |
| 3800 | Formulardefinition: | FORMDEF=membe | v |
| 2800 | Saitandafinition | EdGEDEE-mamba | e |

Eine QBE-Liste mit verfügbaren Druckern wird angezeigt.

Abbildung 4-9: JES-Drucker-Konfigurationsdateiformular

- 6 Wählen Sie das Betriebssystem Ihres Server aus der Datensatzliste aus:
 - sysprint.mvs für OS/390.
 - intrdr für einen internen JES-Reader.

Der angezeigte Eintrag enthält die Standardinformationen zum Druckeintrag. Die Eingaben in den verschiedenen Feldern zur Bezeichnung des ServiceCenter-Druckers müssen ordnungsgemäß vorgenommen werden. Lesen Sie JES-Druckeroptionen auf Seite 260, JES-Optionen für 3800-Drucker auf Seite 262 und Nicht 3800-spezifische JES-Optionen auf Seite 263 für eine Beschreibung der Felder und Optionen. **7** Klicken Sie auf **Hinzufügen** oder drücken Sie **F2**, um einen Datensatz hinzuzufügen.

Nun erscheint unten im Fenster die Bestätigung: *Eintrag wurde der config-Datei hinzugefügt*.

8 Klicken Sie auf Zurück, um zum Wartungsmenü zurückzukehren.

JES-Konfigurationsdatei-Felder

9

| Feld | Beschreibung |
|----------------------|--|
| Gerätename | Ein eindeutiger Name, der einem Drucker in ServiceCenter (zum Beispiel sysprint.accounting für einen Drucker in der Buchhaltung) zugewiesen wurde. |
| SYSOUT-Klasse | Enthält die JES Sysout-Klasse, die allen Berichten zugewiesen wird, die auf diesem Drucker gedruckt werden. |
| Verbindungstyp | Muss JES für alle JES-Drucker enthalten. Dieses Feld wird verwendet, um zwischen den verschiedenen Gerätetypen in der Konfigurationsdatei zu unterscheiden. |
| Deckblatt | Bestimmt, ob mit jedem Druckauftrag ein Deckblatt gedruckt wird. ■ Geben Sie true ein, um ein Deckblatt zu drucken. |
| | Geben Sie false ein oder lassen Sie das Feld leer, wenn kein Deckblatt gedruckt werden soll. |
| Druckertyp | Optionales Beschreibungsfeld |
| Verarbeitet Kopien? | Muss für JES-Drucker auf true eingestellt werden (JES druckt die korrekte Anzahl von Kopien jedes Berichts). Wenn false eingegeben wird, übergeht ServiceCenter beim Drucken eines Berichts alle Eingaben im Feld Anzahl Kopien. |
| Max. Breite (80/132) | Damit das Deckblatt richtig gedruckt werden kann, muss die maximale Zeilenbreite eingegeben werden. Voreinstellung für das Standardformat 8,5 x 11 Zoll ist achtzig (80). |

| Feld | Beschreibung |
|------------------------|---|
| Zeichen übertragen von | Zeichen, die dieser Drucker nicht drucken kann. Wenn Ihr Drucker zum Beispiel nur Großbuchstaben druckt, geben Sie in dieses Feld kleingeschriebene Buchstaben ein. |
| An | Ersatzwerte für die Zeichen, die von diesem Drucker nicht gedruckt werden. Wenn Ihr Drucker zum Beispiel nur Großbuchstaben druckt, geben Sie in dieses Feld Großbuchstaben ein. |

JES-Druckeroptionen

| Option | JCL-Äquivalent | Definition |
|---------------|------------------------|---|
| Route | DEST=RMTnnn | JES-Remote-Routing-ID. Wenn Sie die Knoten-ID nicht angeben, werden die Berichte an ein RJE-Ziel vom lokalen Knoten entfernt geleitet. |
| Anruf parken | HOLD= | Enthält den JES-Pausenparameter. Jedes in dieses Feld eingegebene Zeichen bedeutet, dass die Ausgabe unterbrochen wird. |
| Anzahl Kopien | COPIES=nnn | Enthält die Anzahl der Kopien, die auf diesem Drucker gedruckt werden. Dieses Feld wird automatisch gefüllt, wenn die Anzahl der Kopien zum Berichtausführungszeitpunkt angegeben wird. |
| Formular | SYSOUT=("form-name) | Enthält den JES- Formularparameter. Gibt spezielle Formulare oder einfaches Papier an. |
| UCS | UCS=character-set-code | Enthält den JES-Parameter zur Angabe des zu verwendenden Druckertyps. |

| Option | JCL-Äquivalent | Definition(Weiter) |
|-------------------------|-----------------------------------|--|
| Fold | UCS=(character-set-code, FOLD) | Dieses Feld wandelt Kleinbuchstaben in Großbuchstaben um. Das ist eine druckereigene Eigenschaft, die von der Übertragungsfunktion unabhängig ist. |
| FCB | FCB=fcb-name | Enthält JES-Steuerungspuffer-Parameter. |
| Ausrichtung prüfen | FCB=(fcb-name,ALIGN) | Jedes in dieses Feld eingegebene Zeichen führt dazu, dass eine Anforderung an die Bearbeiterkonsole ausgegeben wird, um vor dem Drucken die Formularausrichtung zu prüfen. Dieses Feld kann nicht mit 3800er Druckern verwendet werden. |
| Zeichensatz prüfen | FCB=(fcb-name,,Verify) | Wie <i>Ausrichten prüfen</i> , aber eine Anforderung wird an die Bearbeiterkonsole gesendet, damit geprüft wird, ob das am Drucker angezeigte Bild auch das richtige ist. |
| SYSOUT- Programmname | SYSOUT=(,writer-name) | Enthält einen JES-Ausgabedruckernamen. |
| Ausgabe- Limit | LINES=nnn | Gibt die maximale Anzahl der zu druckenden Zeilen an. |
| Benutzername | DEST=(,Benutzer-ID) | Ein gültiges Benutzer-ID-Ziel, das von Ihrer Installation bestimmt wird. |

Die folgenden Felder werden gemeinsam mit 3800er Drucker oder deren Äquivalent verwendet:

| Option | JCL-Äquivalent | Definition |
|-------------------------|---------------------------------|--|
| Zeichentabelle | CHAR=(table-name) | Enthält eine gültige Zeichentabelle, die von Ihrer Installation für 3800er Drucker eingerichtet wurde. |
| Überlagerungs- name | FLASH=(Überlagerung- sname) | Enthält einen gültigen Überlagerungsnamen für 3800er Drucker. |
| Überlagerungs- menge | FLASH=(overlay-name, count) | Enthält die Anzahl der Kopien, in denen das oben aufgeführte Überlagerungsformular erscheinen soll. |
| Ausgabe | OUTPUT=*.referback | Enthält Bearbeitungsoptionen für einen Systemausgabe-Datensatz (sysout). |
| Titel | TITLE='Titel' | Damit wird eine Beschreibung der Ausgabe auf den Trennseiten der Ausgabe eines sysout-Datensatzes gedruckt. |
| Name | NAME='Name' | Zum Drucken eines bevorzugten Namens auf den Trennseiten der Ausgabe für einen sysout- Datensatz. Der bevorzugte Name ist der mit der Ausgabe assoziierte Name. |
| Adresse 1 Adresse 2 | ADDRESS='Adresse1, Adresse2' | Damit wird eine Adresse auf den Trennseiten eines Ausgabe- Datensatzes gedruckt. |
| Gebäude | BUILDING='Gebäude' | Damit wird eine Gebäude-ID auf den Trennseiten eines Ausgabe-Datensatzes gedruckt. |
| Abteilung | DEPT='Abteilung | Damit wird eine Abteilungs-ID auf den Trennseiten eines Ausgabe-Datensatzes gedruckt. |
| Zimmer | ROOM='Zimmer' | Zum Drucken einer Zimmer-ID auf den Trennseiten der Ausgabe für einen sysout-Datensatz. |

JES-Optionen für 3800-Drucker

| Option | JCL-Äquivalent | Definition(Weiter) |
|-------------------------|-----------------|--|
| Formular- definition | FORMDEF='Gerät' | Identifiziert ein Bibliotheksgerät, das Aussagen enthält, mit deren Hilfe dem Print Services Facility (PSF) mitgeteilt wird, wie sysout zu drucken ist. |
| Seitendefinition | PAGEDEF='Gerät' | Identifiziert ein Bibliotheksgerät, das Aussagen enthält, mit deren Hilfe dem Print Services Facility (PSF) mitgeteilt wird, wie sysout auf einem Seitenmodus-Drucker zu drucken ist. |

Nicht 3800-spezifische JES-Optionen

| Option | JCL-Äquivalent | Definition |
|-----------------|--------------------------------|---|
| Datensatzlänge | LRECL=nnnn | Bestimmt die Länge der Datensätze in einem neuen Datensatz. |
| Blockgröße | BLKSIZE=nnnn | Bestimmt die maximale Länge eines Blocks in Byte. |
| Datensatzformat | RECFM=ccc (FB,FBA oder VBA) | Bestimmt das Format und die Charakteristiken der Datensätze in einem neuen Datensatz. |

5 Stoppuhren und der Inaktivitäts-Zeitgeber

Stoppuhren

In bestimmten Bereichen von ServiceCenter können Sie mit Stoppuhren die Zeit stoppen. Dieser Abschnitt verwendet Incident-Tickets als Beispiel. Incident-Tickets können mit mehreren Stoppuhren, einer oder keiner Stoppuhr assoziiert werden. Mit Stoppuhren können Sie folgendes messen:

- Die Zeit, die ein Incident-Ticket in einem Incident-Status oder einem anderen Status ist.
- Die Zeit, die ein Bearbeiter mit dem Bearbeiten eines Tickets verbringt.
- Die Zeit, in der ein Ticket in einer Zuweisungsgruppe oder in mehreren Gruppen ist.

Stoppuhren basieren auf Datensätzen in der Datei **clocks**. Weitere Informationen zur Stoppuhr und ihrer Funktion innerhalb von Zuweisungsgruppen finden Sie im ServiceCenter-Handbuch *System Tailoring* (Systemanpassung).

So greifen Sie auf einen Stoppuhren-Datensatz zu:

- 1 Klicken Sie im Verwaltungsstartmenü auf das Register Dienstprogramme (Abbildung 1-12 auf Seite 43).
- 2 Klicken Sie auf Werkzeuge.

Werkzeuge

Tools, Utilities, Berichte und Protokolle für Anpassung.

Das Menü Werkzeuge wird angezeigt.

| 🕓 ServiceCenter - [falcon] | | | _ 🗆 × | |
|--|----------------|-----------------------|-------------------|--|
| S Datei Bearbeiten Ansicht Format Optionen Listen-Optioner | n Fenster ? | | _ 8 × | |
| አ 🗈 🟝 ? 8 🔍 🦻 🕨 | • | | | |
| Zurück | | | | |
| ServiceCenter [®] 💼 📕 | | | | |
| Werkzeuge Dokumentenmodul Laufschriften ändern Link-Be | ericht | | | |
| | | | | |
| Links |] | Gespeicherte Abfragen | | |
| Format Control | | Datenzuordnungen | | |
| Skripts | | Menüs | | |
| DDE-Skript | | Untersummen | | |
| Datenprüfung | | Laufende Nummern | | |
| Prüf-Spezifikationen | | Zähler | | |
| LDAP-Zuordnung | Globale Listen | | | |
| Anzeigebildschirme | Makros | | | |
| Anzeige-Optionen | | Stoppuhren | | |
| Ereignisse anzeigen Externe Datenbankzuordnung | | | | |
| Aktualisierungen überlappen | | | | |
| | | | | |
| Bereit | | Einfügen mei | nu.gui.tools (US) | |

Abbildung 5-1: Menü "Werkzeuge"

3 Klicken Sie auf **Stoppuhren**.

Ein leerer Stoppuhren-Datensatz wird angezeigt.

4 Geben Sie den Namen der anzuzeigenden Stoppuhr ein oder klicken Sie auf **Suchen**, um eine Datensatzliste mit allen Stoppuhren in der Datei anzuzeigen.

| 🚺 Servi | ceCente | er - [9 | Stoppuhr | 1 | | | | | | | | _ 🗆 × |
|-----------|----------|----------|------------|-----------|---------------|-------------|---------|--------------|-------------|-----------|----------|-------------------|
| 🚺 Datei | Bearb | eiten | Ansicht | Format | Optioner | Listen-Opti | ionen F | enster ? | | | | _ 8 × |
| Χ 🗈 | Ê | ? 6 | ୁ ୍ | ⇒ ト | | | | • | | | | |
| ~ | OK | × | Abbreche | n < | Zurück | >> We | iter I | 🕂 Hinzufügen | 📊 Speichern | 👖 Löschen | | |
| Stoppuhr | Uhren | schli | Verbund | er Uhrer | nname | Gesamtdau | Uhren- | Kalender | | | | <u> </u> |
| incidents | CALL | 1024 | | Tota | Call Time | 00:00:00 | Long | | | | | |
| incidents | CALL | 1031 | | Tota | Call Time | 00:00:00 | Long | | | | | |
| incidents | CALL | 1035 | | Total | Call Time | 00:00:00 | Long | | | | | |
| incidents | CALL | 1030 | | Total | Call Time | 00.00.00 | Long | | | | | |
| | Crice. | 1042 | 1 | Total | - Call Hillio | 00.00.00 | Long | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |
| Тура | | | | [| incidents | | | | | | | |
| Zeic | henschli | üssel: | | [| CALL1036 | ì | | | | | | |
| Zeic | hennum | mer: | | Ĩ | | | | | | | | |
| Nam | ie: | | | 1 | Total Call | Time | | | _ | | | |
| Sum | me: | | | î . | 00:00:00 | | | | _ | | | |
| Abs | chlusssu | mme: | | ĵ | 00:00:00 | | | | _ | | | |
| Plan | una: | | | i | Lona | | | | _ | | | |
| Ahs | chlussda | hum: | | i | | | | | Inue | ī | | |
| -00 | Jinassaa | contra. | | 1 | | | | | June | | | |
| 024 | 00/01 1 | C-1E-4 | 1 | | · | | | | | | | |
| 1007 | 00/01 1 | 0.13.4 | | | | | | | | | | |
| | | | | | <u> </u> | | | | | | | |
| | | | | | <u> </u> | | | | | | | |
| | | | | | <u></u> | | | | | | | |
| | | | | | <u> </u> | | | | | | | |
| | | | | | | | | <u> </u> | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |
| Die ausge | wählte Z | Zeile is | t Zeile 23 | von 32 ab | gerufenen | Datensätzen | | | | | Einfügen | clocks.qbe.g [US] |

Abbildung 5-2: Stoppuhren-Datensatz

Stoppuhren-Felder

| Feld | Datentyp | Beschreibung |
|------------------|----------|--|
| Тур | Zeichen | Die Stoppuhrentypen: <i>problem</i> , <i>downtime</i> , <i>cm3r</i> , <i>SLA</i> oder <i>incident</i> . Alle Stoppuhren, die Incident-Tickets zugeordnet sind, haben den Stoppuhrentyp <i>problem</i> oder <i>SLA</i> . |
| Zeichenschlüssel | Zeichen | Eine Zeichentaste, die dazu verwendet wird, eine Stoppuhr mit einem bestimmten externen Datensatz zu assoziieren. Alle mit Incident-Tickets assoziierten Stoppuhren speichern die Incident-Nummer in diesem Feld. |

| Feld | Datentyp | Beschreibung |
|------------------------------------|-------------------|---|
| Zeichennummer | Nummer | Eine numerische Taste, die verwendet wird, um eine Stoppuhr mit einem bestimmten externen Datensatz zu assoziieren. Alle mit Incident- Tickets assoziierten Stoppuhren haben den Eintrag NULL in diesem Feld. (In Incident Management ist die Incident-Nummer ein Zeichenfeld.) |
| Name | Zeichen | Der Name dieser Stoppuhr, zum Beispiel <i>Time locked by</i> : <benutzer-id>.</benutzer-id> |
| Summe | Datum/ Uhrzeit | Die gesamte Zeit, die diese Stoppuhr <i>eingeschaltet war</i> . Beachten Sie, dass dieser Wert nicht immer für die aktuell eingeschalteten Stoppuhren richtig ist. |
| Abschlusssumme | Datum/ Uhrzeit | Die gesamte Zeit, die die Stoppuhr eingeschaltet war, vom Start bis zum Stopp. |
| Planung | Zeichen | Der Arbeitszeittabellenname aus der Datei caldaily (Kalender), die sich auf diese Stoppuhr bezieht. Damit werden Stoppuhren-Funktionen mit einer bestimmten Schicht koordiniert. |
| Abschlussdatum | Datum/ Uhrzeit | Das Datum und der Zeitpunkt, zu dem diese Uhr das letzte Mal gestoppt wurde. |
| running | Logisch | Gibt an, ob die Uhr noch eingeschaltet ist oder nicht. |
| start (strukturiertes Array) | Datum/ Uhrzeit | Auflistung jedes Startdatums und jeder Startzeit für diese Stoppuhr. Beachten Sie, dass eine Stoppuhr mehrere Male gestartet und wieder gestoppt werden kann. |
| stop (strukturiertes Array) | Datum/ Uhrzeit | Auflistung jedes Stoppdatums und jeder Stoppzeit für diese Stoppuhr. Beachten Sie, dass eine Stoppuhr mehrere Male gestartet und wieder gestoppt werden kann. |

Funktionsweise von Stoppuhren

Abbildung 5-3 auf Seite 270 zeigt ein Beispiel, wie Stoppuhren mit Incident-Tickets funktionieren. Das folgende Beispiel verwendet drei Zustände: Geöffnet, Anstehend und Geschlossen.

- Sobald ein Incident-Ticket in den Status **Geöffnet** übergeht, wird eine Stoppuhr mit der Bezeichnung *Zeit gesamt* (total.time) gestartet.
- Sobald ein Incident-Ticket in den Status Anstehend übergeht, wird die Stoppuhr Zeit gesamt gestoppt und eine Stoppuhr mit der Bezeichnung Anstehende Zeit gestartet.
- Sobald ein Incident-Ticket den Status Anstehend verlässt, wird die Stoppuhr Zeit gesamt wieder gestartet und die Stoppuhr Anstehende Zeit gestoppt.
- Sobald ein Incident-Ticket in den Status Geschlossen übergeht, werden beide Stoppuhren, *Zeit gesamt* und Anstehende Zeit gestoppt.

Anwendung dieses Modells auf das Beispiel in Abbildung 5-3 auf Seite 270:

- 1 Am 1. Juli um 13:00 Uhr wird das *Incident-Ticket 104* erstellt und mit dem Status Geöffnet gespeichert. Eine Stoppuhr mit der Bezeichnung *Zeit gesamt* wird erstellt und gestartet.
- **2** Am 2. Juli um 16:00 Uhr wird das Incident-Ticket auf den Status **Anstehend** gesetzt.
 - Die Stoppuhr Zeit gesamt wird nach 27 Stunden gestoppt.
 - Die Stoppuhr Anstehende Zeit wird erstellt und gestartet.

- **3** Am 4. Juli um 14:00 Uhr wird das Ticket wieder auf den Status **Geöffnet** zurückgesetzt.
 - Beim Statuswechsel des Tickets von Anstehend in Geöffnet wird die Stoppuhr Anstehende Zeit nach 46-stündiger Laufzeit gestoppt.
 - Als das Ticket den Status Anstehend verlässt, wird die Stoppuhr *Zeit gesamt* erneut gestartet.



Abbildung 5-3: Stoppuhren-Beispiel

- 4 Um 14:30 Uhr am 4. Juli wird das Ticket Geschlossen.
 - Beim Wechsel des Tickets in den Status Geschlossen versucht ServiceCenter die Stoppuhr Anstehende Zeit zu stoppen, die allerdings bereits gestoppt wurde.
 - Wenn das Ticket in den Status Geschlossen wechselt, stoppt das System die Stoppuhr Zeit gesamt. Diese Stoppuhr war nach dem Neustart 30 Stunden lang eingeschaltet.

Die Gesamtlaufzeiten der Stoppuhren belaufen sich auf:

- Zeit gesamt vom 1. Juli um 13:00 Uhr bis zum 2. Juli um 16:00 Uhr: 27 Stunden. Vom 4. Juli um 14:00 Uhr bis 4. Juli um 14:30 Uhr: eine halbe Stunde. Gesamtlaufzeit der Stoppuhr: 27 + 0,5 = 27,5 Stunden.
- Anstehende Zeit vom 2. Juli um 16:00 Uhr bis 4. Juli um 14:00 Uhr: 46 Stunden.

Starten und Stoppen von Stoppuhren

ServiceCenter bietet fünf Methoden zum Starten und Stoppen von Stoppuhren. Sie können Stoppuhren wie folgt starten und stoppen:

- Statusänderungen
- Bearbeiteraktion
- Format Control
- RAD-Änderungen
- Makro-Editor

Hinweis: Wenn eine Stoppuhr gestartet wird, wird automatisch ein Datensatz in der Datei clocks erstellt.

Starten und Stoppen von Stoppuhren durch Statusänderungen

In Incident Management können Sie einen Incident-*Status* definieren. Diese Status-Definitionen werden in der Datei **pmstatus** gespeichert. Jedes Mal, wenn sich der Status eines Incident-Tickets ändert, prüft ServiceCenter auf Stoppuhren, die gestartet oder gestoppt werden müssen. Wenn ein Ticket zum Beispiel von **Anstehend** zu **Geöffnet** wechselt, prüft ServiceCenter alle damit verbundenen Stoppuhren, die ggf. gestartet oder gestoppt werden müssen.

So greifen Sie auf einen pmstatus-Datensatz zu:

- 1 Klicken Sie im Startmenü des Verwalters auf das Register Werkzeuge (Abbildung 1-14 auf Seite 46).
- 2 Klicken Sie auf Database Manager.



Das Dialogfeld Database Manager wird angezeigt.

| 💽 ServiceCenter - | [Datenbank] | | |
|-------------------|-------------------|------------------------------------|----------------------------------|
| 🔇 Datei Bearbeite | en Ansicht Format | Optionen Listen-Optionen Fenster ? | _ 8 × |
| よ 卧 亀 ? | 0 Q 🥱 🕨 | • | |
| < Zurück | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | 1 |
| | | | |
| | | Database Manager | |
| | | | |
| | Formular: | | |
| | Datei: | pmstatus 💌 | |
| | | Verwaltungsmodus | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| Bereit | | | Einfügen format.prompt.db.g [UP] |

Abbildung 5-4: Dialogfeld "Database Manager"

- 3 Geben Sie pmstatus in das Feld Datei ein und klicken Sie dann auf Suchen.
- 4 Wählen Sie *apm.status* aus der angezeigten QBE-Liste aus. Ein leerer Datensatz wird angezeigt.
- 5 Klicken Sie auf **Suchen** und wählen Sie dann den Statusnamen aus der Datensatzliste aus, für die Sie eine Stoppuhr einstellen möchten.

Wenn Sie zum Beispiel immer dann eine Stoppuhr starten möchten, wenn ein Incident-Ticket mit dem Status **Pending customer** eingegeben wird, wählen Sie **Pending customer**.

| 💽 ServiceCenter - [pmstatus: Pending customer] | _ 🗆 🗙 |
|--|------------------------------|
| 💽 Datei Bearbeiten Ansicht Format Optionen Listen-Optionen Fenster ? | _ 8 × |
| ※胎危 ? 8 Q 为 ▶ | |
| 🖌 OK 🗙 Abbrechen < Zurück 🔊 Weiter 🕂 Hinzufügen 📊 Speichern | 🗍 Löschen 🗧 |
| name sort.order | ▲ |
| #NULL# | |
| Closed 5 | |
| Upen 1 | |
| Pending customer 2 | - |
| | |
| | |
| Name: Pending customer | |
| Sortierwert: 5 | |
| | |
| Bei Fingabe dieses Status | |
| Disso Stoppykren staten | |
| | |
| Pending Lustomer | |
| | |
| <u> </u> | |
| | |
| | |
| | |
| Bei Beendigung dieses Status | |
| Diese Stoppuhren starten Diese Stoppuhren stoppen | |
| Tetal Time | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| Die ausgewählte Zeile ist Zeile 4 von 12 Datensätzen | Einfügen pmstatus.qbe.g [US] |

Abbildung 5-5: IM-Status-Datensatz

6 Ändern Sie die folgenden Felder je nach Anforderung:

| Feld | Beschreibung |
|-------------|--|
| Name | Name des Incident Management-Status, der die Stoppuhr einschaltet. |
| Sortierwert | Reihenfolge, in der die Statusnamen in einem Kombinationsfeld angezeigt werden. |

Bei Eingabe dieses Status

Die in dieser Struktur aufgelisteten Stoppuhren werden beeinflusst, wenn ein Incident-Ticket den Status einnimmt, der im Feld **Name** aufgelistet ist.

| Feld | Beschreibung | | |
|-----------------------------|--|--|--|
| Diese Stoppuhren starten | Stoppuhren, die Incident Management starten soll, wenn ein Ticket den Status einnimmt, der im Feld Name angezeigt wird. | | |
| | In dem gezeigten Beispiel wird jedes Mal, wenn ein Incident-Ticket den Status <i>Pending customer</i> einnimmt, eine Stoppuhr mit der Bezeichnung <i>Pending customer</i> gestartet. Diese Stoppuhr zeichnet auf, wie lange sich ein Incident-Ticket im Zustand <i>Anstehender Kunde</i> befindet. | | |
| | Zu den Stoppuhrnamen gehören: | | |
| | ■ Closed | | |
| | ■ Open | | |
| | Pending customer | | |
| | Pending other | | |
| | Pending vendor | | |
| | Referred | | |
| | Reject | | |
| | Replaced Problem | | |
| | Resolved | | |
| | ■ Suspended | | |
| | Work in progress | | |
| Diese Stoppuhren stoppen | Stoppuhren, die Incident Management stoppen soll, wenn ein Ticket den Status einnimmt, der im Feld Name angezeigt wird. | | |
| | In dem gezeigten Beispiel wird jedes Mal, wenn ein Incident-Ticket den Status <i>Pending customer</i> einnimmt, eine Stoppuhr mit der Bezeichnung <i>Zeit gesamt</i> gestoppt. Diese Stoppuhr stoppt, wie lange ein Ticket in einem anderen Status als <i>Pending customer</i> war. | | |

Bei Beendigung dieses Status

Die in dieser Struktur aufgelisteten Stoppuhren werden beeinflusst, wenn ein Incident-Ticket einen anderen Status einnimmt, als den, der im Feld Name aufgelistet ist.

| Feld | Beschreibung | | |
|-----------------------------|---|--|--|
| Diese Stoppuhren starten | Stoppuhren, die Incident Management starten soll, wenn ein Ticket diesen Status verlässt. | | |
| | In dem gezeigten Beispiel wird jedes Mal, wenn ein Incident-Ticket den Status Pending customer verlässt, eine Stoppuhr mit der Bezeichnung Zeit gesamt gestartet. Diese Stoppuhr stoppt, wie lange ein Ticket in einem anderen Status als Pending customer war. | | |
| Diese Stoppuhren stoppen | Stoppuhren, die Incident Management stoppen soll, wenn ein Ticket diesen Status verlässt. | | |
| | In dem gezeigten Beispiel wird jedes Mal, wenn ein Incident-Ticket den Status Pending customer verlässt, eine Stoppuhr mit der Bezeichnung Anstehende Zeit gestoppt. Diese Stoppuhr zeichnet auf, wie lange ein Incident-Ticket im Zustand Pending customer ist. | | |

- 7 Wählen Sie eine der folgenden Optionen:
 - Klicken Sie auf Speichern oder drücken Sie F2, um die Änderungen an einem Datensatz zu speichern.

In der Statusleiste erscheint die Meldung: *pmstatus-Datensatz wurde aktualisiert*.

 Benennen Sie den Datensatz um und klicken Sie auf Hinzufügen oder drücken Sie F5, um einen neuen *pmstatus*-Datensatz zu erstellen.

Stoppen und Starten der Stoppuhren durch den Bearbeiter

ServiceCenter umfasst eine Option in Incident Management mit der Bezeichnung Bearbeitungsdauer je Benutzer messen. Wenn diese Option auf *true* evaluiert, startet das System automatisch eine Stoppuhr, wenn ein Bearbeiter mit dem Bearbeiten eines Datensatzes beginnt. Die Stoppuhr wird gestoppt, wenn der Bearbeiter mit dem Bearbeiten des Datensatzes fertig ist. Der Name der Stoppuhr lautet Time viewed by: <Bearbeiter>, wobei<*Bearbeiter>* der Benutzer ist, der den Datensatz bearbeitet. Wenn zum Beispiel FALCON einen Datensatz bearbeitet, heißt die Stoppuhr Time viewed by: FALCON.

Stoppen und Starten von Stoppuhren mit Format Control

Stoppuhren können mit dem Dienstprogramm Format Control von ServiceCenter gestartet und gestoppt werden. Es werden zwei Format Control-Routinen verwendet:

- apm.start.clock startet eine Stoppuhr
- *apm.stop.clock* stoppt eine Stoppuhr

Zum Starten oder Stoppen einer Stoppuhr in Format Control rufen Sie einfach die entsprechende Unterroutine auf und versehen sie mit den entsprechenden Parametern. Weitere Informationen zur Verwendung von Format Control finden Sie im ServiceCenter-Handbuch *System Tailoring, Volume 1* (Systemanpassung, Band 1).

Um dieses Beispiel zu sehen, rufen Sie mittels folgender Schritte das Format Control-Dienstprogramm auf:

- 1 Gehen Sie zu einer Befehlszeile und geben Sie fc ein.
- 2 Geben Sie problem.sw.desktop.open ein und klicken Sie auf Suchen.
- **3** Wenn der Datensatz angezeigt wird, wählen Sie **Unterroutinen** aus dem Menü **Optionen**.
- 4 Sobald Sie sich in Unterroutinen befinden, klicken Sie auf **Optionen** und wählen **Erweitertes Formular zeigen**.
- 5 Geben Sie apm.start.clock in das Feld Anwendungsname ein.

Die folgende Abbildung zeigt einen Format Control-Datensatz zum Starten einer Stoppuhr mit der Bezeichnung *elvis*.

| ServiceCenter - | [Format Control: p Ansicht Format | oblem.sw.desktop.oper Optionen Listen-Optioner |) Fenster ? | | | | _ D × _ B × |
|---------------------|--------------------------------------|---|----------------|---------------|----------------|----------------------|---------------------|
| 光 �� @ ? ! | 8 Q 🦻 🕨 | | - | | | | |
| 🖌 ок 🔍 | 📉 Zurück 🛛 🖕 H | inzufügen 🛛 📊 Speichern | 🎁 Löschen | | | | |
| Ansichten | Abfragen | Berechnungen | Validierungen | Unterroutinen | Zus. | Optionen Zi | ugriffsrechte |
| | | FormatCtrl- | Wartung - Unte | erroutinen | | | |
| Name: | problem.sw | desktop.open | | | | Ansicht: | long |
| Unterroutinen | | | | | | | |
| Anwendun | gsname | apm.start.clock | | | | | - |
| Kommentar | re [| Starts a clock called "Elvis" | | | | | |
| Namen | [| name | _ _ | Werte pro | oblem | | |
| | [| prompt | | elv | ris | | |
| | | query | | nu | mber in \$file | | |
| | [| ime1 | | NU | JLL | | |
| | | | · | | | | <u> </u> |
| Fehlermeld | ung | | | | | | |
| Hinzufüger | ן ו | | | | | | |
| Aktualisiere | en | rue | | | | | |
| Löschen | l | | | | | | |
| Vorher | Į | rue | | | | | |
| Anzeige | l | | | | | | |
| Antang | I | | | | | | <u> </u> |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| 8 Format Control-Da | atensatz wurde aktuali | siert. | | | Einfügen | formatctrl.maint.sub | s.v.g(fc.view) [US] |

Abbildung 5-6: Stoppuhren in Format Control einstellen

Die folgende Tabelle beschreibt die Parameter, die in den Arrays **Namen** und **Werte** für *apm.start.clock* eingegeben werden:

Parameter für die apm.start.clock-Anwendung

| Namen | Тур | Beschreibung/Werte |
|--------|-------------------|--|
| name | Zeichen | Der zu startende <i>Stoppuhrentyp</i> . Beispielsweise alle Incident Management-Stoppuhren vom Typ problem oder SLA . |
| prompt | Zeichen | Der Name dieser Stoppuhr lautet zum Beispiel elvis. Der Wert, den Sie hier eingeben, muss innerhalb eines bestimmten Incident-Tickets eindeutig sein. Man kann nicht zwei Stoppuhren mit der Bezeichnung <i>boris</i> haben, die mit demselben Incident-Ticket assoziiert sind. Das System würde die existierende Stoppuhr namens boris erneut starten, wenn Sie versuchen, eine zweite Stoppuhr namens boris zu öffnen. Es gibt keine Voraussetzung, dass Stoppuhrennamen in verschiedenen Incident-Tickets eindeutig sein müssen. Sie können mehrere tausend Incident-Tickets haben, wobei jedes eine Stoppuhr namens Zeit gesamt hat. |
| query | Zeichen | Der eindeutige Zeichenschlüssel für diese Stoppuhr. Für eine Incident-Stoppuhr muss die Incident-Nummer des Incident-Tickets angegeben werden, dem diese Stoppuhr zuzuordnen ist, z. B. number in \$file. |
| time1 | Datum/ Uhrzeit | Der Zeitpunkt, zu dem die Uhr startet (standardmäßig auf das aktuelle Datum und die aktuelle Zeit eingestellt). Beachten Sie, dass die Eingabe eines Zeitpunkts in der Vergangenheit alle Stoppuhren-Ereignisse seit diesem Zeitpunkt zeitlich zurückversetzt. Sie sollten dies freilassen, damit der Standard <i>tod()</i> verwendet wird. |

Die folgende Tabelle beschreibt die Parameter, die in den Arrays **Namen** und **Werte** für *apm.stop.clock* eingegeben werden:

| Namen | Тур | Beschreibung/Werte | |
|---------|-------------------|---|--|
| name | Zeichen | Der <i>Stoppuhrentyp</i> zum Stoppen aller Incident-Stoppuhren lautet problem oder SLA . | |
| prompt | Zeichen | Der Name dieser Stoppuhr lautet zum Beispiel elvis. Der Wert, den Sie hier eingeben, muss innerhalb eines bestimmten Incident-Tickets eindeutig sein. Man kann nicht zwei Stoppuhren mit der Bezeichnung <i>boris</i> haben, die mit demselben Incident-Ticket assoziiert sind. Das System würde die existierende Stoppuhr namens boris erneut stoppen, wenn Sie versuchen, eine zweite Stoppuhr namens boris zu stoppen. Es gibt keine Voraussetzung, dass Stoppuhrennamen in verschiedenen Incident-Tickets eindeutig sein müssen. Sie können mehrere tausend Incident-Tickets haben, wobei jedes eine Stoppuhr namens Zeit gesamt hat. | |
| query | Zeichen | Der eindeutige Zeichenschlüssel für diese Stoppuhr. Für eine Incident-Stoppuhr muss die Incident-Nummer des Incident-Tickets angegeben werden, dem diese Stoppuhr zuzuordnen ist, z. B. number in \$file. | |
| string1 | Zeichen | Entweder stop oder strobe . Wenn eine Stoppuhr gestoppt werden soll, diesen Wert auf stop setzen. <i>Strobing</i> einer Stoppuhr führt dazu, dass die Stoppuhr ihre aktuelle Laufzeit neu berechnet. | |
| time1 | Datum/ Uhrzeit | Der Zeitpunkt, zu dem die Uhr stoppt (standardmäßig auf das aktuelle Datum und die aktuelle Zeit eingestellt). | |

Parameter für die apm.stop.clock-Anwendung

Starten und Stoppen von Stoppuhren mit RAD

Sie können Stoppuhren mit Hilfe der RAD-Programmierung in ServiceCenter starten und stoppen.

- Stoppuhren können mit dem Befehl apm.start.clock gestartet werden.
- Stoppuhren können mit dem Befehl apm.stop.clock gestoppt werden.

Hinweis: Stoppuhren können auch in anderen ServiceCenter-Anwendungen als Incident Management vorkommen. Wenn Sie eine Stoppuhr für eine andere Anwendung als Incident Management verwenden möchten, müssen Sie sich vergewissern, dass Sie einen Stoppuhrentyp verwenden, der noch nicht im Einsatz ist.

Zugreifen auf eine Stoppuhr

So zeigen Sie alle Stoppuhren an, die mit einem Incident-Ticket verbunden sind:



►

Klicken Sie auf **Stoppuhren**, wenn Sie einen Incident-Datensatz bearbeiten. In einem Tastenkombinationsfenster werden (Abbildung 5-7 auf Seite 280) alle Stoppuhren angezeigt, die derzeit mit diesem Ticket assoziiert werden

und wie lange diese Stoppuhren bereits laufen. Diese Anzeige ist ein Schnappschuss verschiedener Stoppuhren und kann durch erneutes Klicken auf **Stoppuhren** aktualisiert werden.

| 💽 ServiceCenter - [Stoppuhren für Incident IM1016] | | | | | | |
|--|----------------------------|-----------------------|-----------|--|--|--|
| 🚺 Datei Bearbeiten Ansicht Fi | ormat Optionen Listen-Opti | onen Fenst | er? _ 🗗 🗙 | | | |
| * 🗞 🕆 ? 🛛 🔍 🗇 | | | • | | | |
| 😑 Beenden | | | | | | |
| Name | Laufzeit | | | | | |
| open clock | 932 03:46:19 | | | | | |
| total.time | 932 03:46:19 | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| Die ausgewählte Zeile ist Zeile 1 von | Einfügen a | pm.list.clocks.g [US] | | | | |

Abbildung 5-7: Stoppuhren

Inaktivitäts-Zeitgeber

Mit dem Inaktivitäts-Zeitgeber können Sie die Benutzersitzungen beenden, die wenig Aktivität aufweisen. Der Inaktivitäts-Zeitgeber beendet die Sitzung für alle Benutzer des Systems nach einem bestimmten Zeitintervall, mit Ausnahme der Benutzer, die im *Inaktivitäts-Plandatensatz* definiert sind.

Hinweis: Um den Inaktivitäts-Zeitgeber verwenden zu können, muss das Hintergrund-Verfahren *inaktiv* auf dem ServiceCenter-Server ausgeführt werden. Siehe *Planungsprogramm starten* auf Seite 54 für Verfahren zum Starten von Hintergrundverfahren.

Benutzer können vor einem geplanten Inaktivitäts-Abschalten informiert werden, indem ein Warnintervall im Inaktivitäts-Plandatensatz definiert wird. Die Warnmeldung wird in den aktiven Benachrichtigungen angezeigt.

Wenn das definierte inaktive Intervall abgelaufen ist, wird der Client ohne weitere Benachrichtigung vom System abgemeldet.

Starten des Inaktivitäts-Zeitgebers

So definieren Sie ein geplantes Inaktivitäts-Abschalten:

- 1 Klicken Sie im ServiceCenter-Startmenü auf Dienstprogramme.
- 2 Klicken Sie auf Wartung.

Das Wartungsmenü wird angezeigt.

3 Klicken Sie auf Inaktivitäts-Zeitgeber starten.

Der Inaktivitäts-Plandatensatz wird angezeigt (Abbildung 5-8 auf Seite 282). Wenn kein Intervall geplant wurde, ist der Datensatz leer und das Standardintervall, das auf 30 Minuten festgelegt wurde, erscheint im Feld **Zul. Anz. Minuten für Benutzer im Idle-Modus**. 4 Stellen Sie das Inaktivitäts-Intervall je nach Bedarf ein.



Abbildung 5-8: Definierte Inaktivitätsparameter

5 Definieren Sie ein Warnintervall im Feld Benutzer warnen innerh.<n> Minuten vor Beenden, um Benutzer darauf hinzuweisen, dass ihre Sitzungen aufgrund von Inaktivität abgebrochen werden.

Hinweis: Warnmeldungen werden nur angezeigt, wenn die Option Aktive Benachrichtigungen im Menü Ansicht ausgewählt ist.

- 6 Geben Sie die Namen der Benutzer, deren Sitzungen nicht aufgrund von Inaktivität abgebrochen werden sollen, im Array Diese Benutzer NICHT beenden ein.
- 7 Klicken Sie auf **Inaktiv starten**, um das Inaktivitäts-Intervall zum Abschalten zu planen.

Sie kehren zum Wartungsmenü zurück. Die folgende Meldung wird in der Statusleiste angezeigt: *Das Inaktiv-Verfahren wird alle 30 Minuten nach inaktiven Verfahren suchen*.

Stoppen des Inaktivitäts-Zeitgebers

So stoppen Sie das geplante Abschalten der inaktiven Benutzer:

- 1 Öffnen Sie den Inaktivitäts-Plandatensatz mit den Schritten 1-3 unter *Starten des Inaktivitäts-Zeitgebers* auf Seite 281.
- 2 Klicken Sie auf Inaktiv stoppen.

Sie kehren zum Wartungsmenü zurück. Die folgende Meldung wird in der Statusleiste angezeigt: *Plandatensatz für Inaktiv für mm/tt/jjjj hh:mm:ss eingestellt*.

Hinweis: Das Stoppen des Inaktivitäts-Datensatzes mit diesem Verfahren deaktiviert das Planungsprogramm, aber der Datensatz sieht unverändert aus.

Erneutes Starten des Inaktivitäts-Zeitgebers

Sie können den Inaktivitäts-Zeitgeber mit den aktuellen Parametern erneut starten oder diese bearbeiten, bevor Sie den Datensatz zurücksetzen.

So starten Sie den Zeitgeber erneut:

- 1 Öffnen Sie den Inaktivitäts-Plandatensatz mit den Schritten 1-3 unter *Starten des Inaktivitäts-Zeitgebers* auf Seite 281 (Abbildung 5-8 auf Seite 282).
- 2 Klicken Sie auf Inaktiv zurücksetzen.

Sie kehren zum Wartungsmenü zurück. Die folgende Meldung wird in der Statusleiste angezeigt: *Das Inaktiv-Verfahren wird alle 30 Minuten nach inaktiven Verfahren suchen*.

Löschen des Inaktivitäts-Plandatensatzes

Löschen des Datensatzes aus der Datei **schedule** gibt allen Benutzern unbegrenzte Inaktivitäts-Zeit. Um den Zeitgeber zu aktivieren, müssen Sie neue Zeit-Limits bestimmen und Benutzer ausschließen.

So löschen Sie einen Inaktivitäts-Plandatensatz:

- 1 Öffnen Sie den Inaktivitäts-Plandatensatz mit den Schritten 1-3 unter *Starten des Inaktivitäts-Zeitgebers* auf Seite 281 (Abbildung 5-8 auf Seite 282).
- 2 Klicken Sie auf Inakt. löschen.

In den Feldern im Inaktivitäts-Plandatensatz werden die Parameter gelöscht (mit Ausnahme des 30-Minuten-Standard-Inaktivitäts-Intervalls) und die folgende Meldung wird in der Statusleiste angezeigt: *Datensatz wurde aus Plandatei gelöscht*.

6 Zeitzonenfunktionen und Datumsformate

Übersicht

Die Zeitzonenfunktion in ServiceCenter dient zur verbesserten internen Bearbeitung von Datum/Zeit-Feldern. Die wichtigsten Funktionen sind:

- Automatische Umstellung der Uhr bei Zeitzonenänderungen, wie dem Übergang zur Sommerzeit.
- Genaue Datum/Zeit-Intervallberechnungen, die sich automatisch an Zeitzonenänderungen innerhalb dieser Zeitspanne anpassen.
- Fähigkeit, lokale Zeitzonen falls nötig bis hinab zur Ebene des individuellen Bearbeiters zu definieren. Dies erlaubt es lokalen und fernen Benutzern, die gleichen Datums-/Zeitdaten zu sehen und dies automatisch in ihre korrekte lokale Zeit umrechnen zu lassen.
- Fähigkeit, verschiedene Datumsformate einzustellen, um das Datum im lokalen Standard anzuzeigen.
 - Standard-US-Format (mm/tt/jj)
 - Europäisches Format (tt/mm/jj)
 - Optionales Format (jj/mm/tt)

Das Zeitzonen- bzw. Datumsformat kann im systemweiten Firmendatensatz als Standard für das gesamte System eingestellt werden. Dieser Standard kann deaktiviert werden, indem man ein anderes Zeitzonenund/oder Datumsformat in den *Bearbeiterdatensätzen* individueller Bearbeiter einstellt. Diese Funktion ist nützlich, wenn Remote-Benutzer andere Zeitzonen haben, oder an ihrem Standort ein anderes Datumsformat verwenden.

Das ServiceCenter-Dateisystem enthält Zeitzonendatensätze für viele Weltregionen. Diese Datensätze enthalten den Unterschied zur Greenwich Mean Time (GMT) und örtliche Umstellungsdefinitionen. In *Warten von* "*tzfile*" auf Seite 291 finden Sie Warnungen und Anweisungen bezüglich *tzfile*. Sie werden Folgendes lernen:

- Standard für Zeitzone und Datumsformat einstellen
- Zeitzone und Datumsformat für individuelle Bearbeiter einstellen
- Zeitzonen-Datensätze erstellen und ändern

Einstellen des Standards für Zeitzone und Datumsformat

Die Zeitzonenfunktion ermöglicht es, ein standardmäßiges Zeitzonen- und Datumsformat für alle Bearbeiter im ServiceCenter-System einzustellen. Dies erfolgt im systemweiten Firmendatensatzes, kann aber für individuelle Bearbeiter im Bearbeiterdatensatz überschrieben werden (siehe *Einstellen der Zeitzone und des Datumsformats für einen Bearbeiter* auf Seite 290).

Das folgende Beispiel zeigt, wie im systemweiten Firmendatensatz als Standardzeitzone die US Pacific-Standardzeit und als Datumsformat US-Standard (mm/tt/jj) eingestellt wird.

So greifen Sie auf den systemweiten Firmendatensatz zu:

- 1 Klicken Sie im ServiceCenter-Startmenü auf das Register Dienstprogramme.
- 2 Klicken Sie auf Verwaltung.

Das Verwaltungsmenü wird angezeigt.

3 Klicken Sie in der Struktur *Informationen* auf **Systemweiter** Firmendatensatz.

Das Formular Systemweite Firmendefinition (info.company) wird angezeigt.
4 Klicken Sie auf das Register Datumsinformationen und platzieren Sie den Cursor im Feld Zeitzone (Abbildung 6-1).

| Anmeldeinfo | Aktive Integrationen | Menüinformationen | Kennwortstandards | Kennwortzusammenstellung | Kennwortgültigkeit | Datumsinfo | Dr. 🖃 |
|-------------|----------------------|-------------------|-------------------|--------------------------|--------------------|------------|-------|
| | | | | | | | |
| Zeitzone: | US/Pacific | | | | | | |
| Format: | MM/TT/JJJ | J 📃 | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |

Abbildung 6-1: Systemweiter Firmendatensatz – Register "Datumsinfo"

- 5 Geben Sie in diesem Feld die Zeitzone ein. In diesem Beispiel geben Sie US in das Feld ein, um alle Zeitzonen-Datensätze zu sehen, die mit US anfangen.
 - Hinweis: Wenn der Name der gewünschten Zeitzone nicht bekannt ist, können Sie die verfügbaren Zeitzonendaten durch Klicken auf die Schaltfläche Füllen anzeigen.
- 6 Klicken Sie auf Füllen.

Eine QBE-Liste von Datensätzen, die mit *US* anfangen und sich in der Datei tzfile befinden, wird angezeigt (Abbildung 6-2). Jeder Datensatz repräsentiert eine andere Zeitzone.

| 💽 ServiceCenter | - [¥erbundene Dater | ısätze auswählen] | | |
|------------------|-----------------------------|---|---------------|----------------------------------|
| 🚺 Datei Bearbeit | en Ansicht Format | Optionen Listen-Optionen Fenster ? | | _ 8 × |
| よ 🗈 🖻 孝 | 8 🔍 ラ 🕨 | _ | | |
| < Zurück | | | | - |
| Name | Datumsformat | Beschreibung | | |
| US/Alaska | MM/TT/JJ | United States Alaska Time Zone Standard, Daylight, War, Presidential Election | Definitions. | Presidential Election Definition |
| US/Aleutian | MM/TT/JJ | United States Aleutian Time Zone Standard, Daylight, War, Presidential Election | 1 Definitions | . Presidential Election Definil |
| US/Arizona | MM/TT/JJ | United States Arizona Time Zone Standard Time ONLY since 1946 | | |
| US/Central | MM/TT/JJ | United States Central Time Zone Standard, Daylight, War, Presidential Election | Definitions. | Presidential Election Definiti |
| US/East Indiana | MM/TT/JJ | United States East Indiana Time Zone Standard Time ONLY since 1946 | | |
| US/Eastern | MM/TT/JJ | United States Eastern Time Zone Standard, Daylight, War, Presidential Election | Definitions. | Presidential Election Definit |
| US/Hawaii | MM/TT/JJ | United States Hawaii Time Zone Currently ONLY Standard Time | | |
| US/Mountain | MM/TT/JJ | United States Mountain Time Zone Standard, Daylight, War, Presidential Election | on Definition | s. Presidential Election Defir |
| US/Pacific | MM/TT/JJ | United States Pacific Time Zone Standard, Daylight, War, Presidential Election | Definitions. | Presidential Election Definitio |
| US/Samoa | MM/TT/JJ | United States Samoan Time Zone Standard time ONLY | | |
| | | | | |
| | | | | |
| ~ | | | | |
| Mehrere Daten: | sätze in Datei tzfile passe | n zu Feld "time.zone". | Einfügen | tzfile.qbe.g(us.fill.qbe) [US] |

Abbildung 6-2: Auswählen einer Zeitzone

7 In diesem Beispiel wählen Sie US/Pacific aus.

Das Formular **Definition der Systeminformationen** wird erneut angezeigt; der Wert *US/Pacific* ist im Feld **Zeitzone** angegeben.

Sie sehen, dass im Feld Format automatisch ein Datumsformat eingegeben ist, das der Zeitzone US/Pacific entspricht. Dieses Datumsformat ist *mm/tt/jj*, das Standard-US-Datumsformat (siehe Abbildung 6-1 auf Seite 287).

- 8 Klicken Sie auf Speichern, um den aktualisierten Datensatz zu speichern.
- 9 Wählen Sie Optionen > Parameter einstellen.

Am unteren Rand des Formulars erscheint eine Meldung, die die Einstellung der Zeitzone für das gesamte ServiceCenter-System bestätigt;

System-Setparms-Routine setzte Zeitzone auf Basis von tzfile-Datensatz. US/Pacific.

10 Klicken Sie auf OK, um zum vorherigen Menü zurückzukehren.

Wichtig: Das ServiceCenter-System *muss* heruntergefahren und erneut gestartet werden, damit die Zeitzone und das Datumsformat wirksam werden.

Alle Datum/Zeit-Daten, die von allen Bearbeitern auf diesem System gesehen werden, werden nun in die Zeitzone US Pacific konvertiert und im Standard-US-Format *mm/tt/jj angezeigt, falls sie nicht* durch die individuellen Bearbeiterdatensätze überschrieben werden. Weitere Hinweise finden Sie im Abschnitt *Einstellen der Zeitzone und des Datumsformats für individuelle Bearbeiter* auf Seite 288.

Einstellen der Zeitzone und des Datumsformats für individuelle Bearbeiter

Die Kontrolle über Zeitzonen und Datumsformate wird für Benutzer auf lokaler Ebene gewährt. So können Remote-Benutzer, die in anderen Zeitzonen sind als die CPU, Datum/Zeitfelder mit automatischer Konvertierung in ihre korrekte Ortszeit zu sehen. Das Datumsformat kann auf ähnliche Weise kontrolliert werden. Beispielsweise läuft ServiceCenter auf einer CPU in San Diego unter der örtlichen Pacific Standard Time mit Datumsangaben im US-Format (mm/tt/jj). Remote-Anwender, die sich von Westeuropa aus bei ServiceCenter angemeldet haben, können nun diese Datum/Zeitdaten sehen, wobei die Zeit in die westeuropäische Ortszeit und das Datum ins europäische Format (tt/mm/jj) konvertiert wurde.

Wenn in einem Bearbeiterdatensatz lokale Zeitzonen und Datumsformate eingerichtet werden, werden die im systemweiten Firmendatensatz enthaltenen Werte durch diese Angaben überschrieben.

Folgendes Beispiel zeigt die Schritte, die notwendig sind, um die Systemstandards für einen bestimmten Bearbeiter zu überschreiben.

So greifen Sie auf einen Bearbeiterdatensatz zu:

- 1 Klicken Sie im ServiceCenter-Startmenü auf das Register Dienstprogramme.
- 2 Klicken Sie auf Verwaltung.

Das Verwaltungsmenü wird angezeigt.

3 Klicken Sie auf Bearbeiter in der Struktur Sicherheit.

Das Formular operator wird angezeigt (Abbildung 6-3 auf Seite 290).

4 Platzieren Sie den Cursor in das Feld **Anmeldename** und geben Sie den Namen des Bearbeiters an, den Sie ändern möchten. Drücken Sie die Eingabetaste.

- oder -

Klicken Sie auf **Suchen**, um eine *wahre* Abfrage auszuführen, und eine Liste aller aktuellen Bearbeiterdatensätze abzurufen. Wählen Sie von dem angezeigten QBE-Liste einen Datensatz zur Ansicht und Bearbeitung aus, indem Sie auf den Namen des Datensatzes doppelklicken.

| ServiceCenter - [0] | perator: BOB.HELPI Ansicht Format O | DESK] ptionen Listen-Op | tionen Fenste | · ? | | _ 🗆 × _ 🗗 × |
|--|---|---|--|--|--|--|
| ХШС? В ✔ОК ХАЬЬ | ⊂ Suriick | : 🔊 Weiter I | 🕂 Hinzufüger | 💌 📊 Speichern 🍈 Lö | ischen 🍋 Ansichten 🭃 | 💋 Finden 📮 Füllen |
| Bearbeiterdatens Allgemein Sicherheit | atz Anmeldung/Kontaki | profile Start Be | enachrichtigung | Sicherheitsgruppen | Rechnungsinformationen | |
| Anmeldename: Sprache: | BOB.HE English | LPDESK | _ | Voller Name: Standardfirma: | HELPDESK, E PRGN | 30B 🔲 |
| Datumsinformationen Zeitzone: Format: Zeitbegrenzungen Datenbank: Asset Mgmt: Change Management: | 00:00:11 |))] | | Anwendungsprofil Benutzerrolle: Serviceprofil: Incident-Profil: Basisursachenprofil: Inventarprofil: Vertragsprofil: | HELPDESK T HELPDESK T HELPDESK T TECH INITIATOR DEFAULT | ECH LEVEL 2 3 2 ECH 0 2 ECH 0 2 0 2 0 2 0 2 0 2 0 2 |
| | | | | Änderungsprofile: Anforderungsprofile: | HELPDESK REQUESTOR | 50 - 50 - 50 - 50 - |
| Bereit | ServiceCenter | r - [Verbundene D iten Ansicht Forr 8 Q 🏷 | Datensätze au mat Optionen | swählen] Listen-Optionen Fens | ster ? | × |
| | Name Europe/Eastern Europe/Middle | Datumsformat TT/MM/JJ TT/MM/JJ | Beschreibun Eastern Eur Central Euro | q opean Countries pean Countries Middle Er | uropean Time and Middle Eu | uropean Daylight Savings Time. |
| | Europe/Western | TT/MM/JJ | Western Eu | opean Countries Westerr | n European Time and Weste | arn European Daylight Savings. |
| | Mehrere Dater | nsätze in Datei tzfile j | passen zu Feld ' | 'time.zone''. | E | infügen tzfile.qbe.g(us.fill.qbe) [US] |

Abbildung 6-3: Einstellen der Zeitzone und des Datumsformats für einen Bearbeiter

- 5 Platzieren Sie den Cursor im Feld Zeitzone.
- 6 Geben Sie in diesem Feld den Namen des Zeitzonendatensatzes ein. In diesem Beispiel geben Sie Europe in das Feld ein, um alle Zeitzonen-Datensätze zu sehen, die mit Europe anfangen.
 - Hinweis: Wenn der Name der gewünschten Zeitzone nicht bekannt ist, können Sie die verfügbaren Zeitzonendaten durch Klicken auf die Schaltfläche Füllen anzeigen.

7 Klicken Sie auf Füllen.

Eine QBE-Liste von Datensätzen, die mit *Europe* anfangen und sich in der Datei tzfile befinden, wird angezeigt, ähnlich wie in Abbildung 6-2 auf Seite 287. Jeder Datensatz repräsentiert eine andere Zeitzone in Europa.

8 In diesem Beispiel klicken Sie auf Europe/Western.

Das Formular *operator* wird erneut angezeigt und *Europe/Western* befindet sich im Feld Zeitzone.

Sie sehen, dass im Feld Format automatisch ein Datumsformat eingegeben ist, das der Zeitzone *Europe/Western* entspricht. Dieses Datumsformat ist *tt/mm/jj*, das europäische Datumsformat.

9 Klicken Sie auf **Speichern** oder **OK**, um die Änderung des Datensatzes zu speichern.

Wenn Sie einen anderen Bearbeiterdatensatz als Ihren eigenen ändern, werden die Änderungen dann wirksam, wenn ein Benutzer sich das nächste Mal mit dieser Bearbeiter-ID anmeldet.

Wenn der Benutzer bereits angemeldet ist, muss er sich ab- und wieder anmelden, damit die Änderungen wirksam werden.

Warten von "tzfile"

Aufgrund ihrer Bedeutung, ist der Zugang zu *tzfile* nur Systemveraltern zu Wartungszwecken gestattet.

| Wichtig: | Die Datei tzfile gehört zu den wichtigsten aller ServiceCenter- |
|----------|---|
| | Datenbanken. Im Gegensatz zu den meisten Benutzer- |
| | Datenbanken wird <i>tzfile</i> von ServiceCenter dazu benutzt, |
| | Datumsberechnungen auf niedriger Ebene durchzuführen. |
| | Dies bedeutet, dass Modifikationen an <i>tzfile</i> die gesamte |
| | Benutzergemeinschaft und alle ServiceCenter-Systemverfahren, |
| | einschließlich der Planung von Hintergrundprozessen, |
| | beeinflussen. |

Hinweis: Das ServiceCenter-Dateisystem enthält Zeitzonendatensätze für viele Weltregionen. Da lokale Zeitzonen von sich ändernden gesellschaftlichen und politischen Faktoren beeinflusst werden, kann die Genauigkeit der gespeicherten Zeitzonendatensätze nicht garantiert werden. Der Systemverwalter ist dafür verantwortlich, Weltereignisse bezüglich Zeitzonen zu überwachen und sie in der Datei *tzfile* aufzuzeichnen.

So rufen Sie "tzfile" auf:

- 1 Klicken Sie im ServiceCenter-Systemverwaltermenü auf das Register Werkzeuge.
- 2 Klicken Sie auf Database Manager.

Das erste Database Manager-Formular (*format.prompt.db*) wird angezeigt.

- **3** Geben Sie tzfile in das Feld Formular ein und drücken Sie die Eingabetaste. Das Formular *tzfile* wird angezeigt.
- 4 Drücken Sie die Eingabetaste oder klicken Sie auf Suchen, um eine *wahre* Abfrage durchzuführen und eine QBE-Liste von etwa 40 vorgefertigten Datensätzen aufzurufen, die Sie durchgehen können.
- **5** Gehen Sie die Datensätze durch, um einen Datensatz zu finden, den Sie anzeigen möchten. In diesem Beispiel klicken Sie auf **US/Eastern**.

Das Formular *tzfile* wird erneut angezeigt, nun mit den Feldern entsprechend der Zeitzone US/Eastern gefüllt (Abbildung 6-4).

| 💽 ServiceCenter - [| [tzfile: US/Eastern] | | | | | |
|-------------------------|------------------------------------|---|--|----------------------|---------------------------------|---------------------------------|
| 🚺 Datei Bearbeiten | Ansicht Format O | otionen Listen-Optionen | Fenster ? | | | _ & × |
| ※ 🛍 🏦 📍 | । 🔍 🥱 🕨 | | • | | | |
| 🖌 ок 🛛 🗙 | Abbrechen 🛛 < | urück 🔊 🔊 Weiter | 🐈 Hinzufügen | 📊 Speichern | 🗊 Löschen | • |
| Name | Datumsformat | Beschreibung | | | | ▲ |
| US/Aleutian | MM/TT/JJ | United States Aleutian T | ime Zone Standard, | Daylight, War, Pres | sidential Election Definitions. | Presidential Election Definiti |
| US/Arizona | MM/TT/JJ | United States Arizona Ti | me Zone Standard " | Time ONLY since 1 | 346 | |
| US/Central | MM/TT/JJ | United States Central Tir | ne Zone Standard, I | Daylight, War, Presi | dential Election Definitions. I | Presidential Election Definitio |
| US/East Indiana | MM/TT/JJ | United States East India | na Time Zone Stand | lard Time ONLY sin | ice 1946 | |
| US/Eastern | MMZTTZJJ | United States Eastern Ti | me∠one Standard, | Daylight, War, Pres | idential Election Definitions. | Presidential Election Definitio |
| Systemparamete | er-Verwaltung - Ze | eitzone/Datumsforn | nat/Zeichense | ıtz | | |
| Name Zeitzone: | US/Easte | ern | | | | |
| Beschreibung: | United St Standard President | ates Eastern Time Zone . Daylight, War, Presidential ial Election Definition Remo | Election Definitions ved Past 2000. | | | • • |
| Standarddatumsforma | t MM/TT/J | J 🗾 | Datumstre | nnzeichen: | | |
| Zeitänderungsdefinitio | nen | | Zeitänderu | ingsdaten/Indizes | | |
| Name (abgek.) | Verschiebung | von GMT | Schaltda | um | Definitionsindex | <u>▲</u> |
| EST | -05:00:00 | | 04/27/8 | 6 02:00:00 | 1 | |
| EDT | -04:00:00 | | 10/26/8 | 6 02:00:00 | 0 | |
| EWT | -04:00:00 | | 04/05/8 | 7 02:00:00 | 1 | |
| EPET | -04:00:00 | | 10/25/8 | 7 02:00:00 | 0 | |
| | | | 04/03/8 | 3 02:00:00 | 1 | V |
| , | | | | | | _ |
| Die ausgewählte Zeile i | ist Zeile 45 von 52 Dater | nsätzen | | | | Einfügen tzfile.qbe.g [US] |

Abbildung 6-4: Blättern in den tzfile-Datensätzen

Die folgenden Felddefinitionen identifizieren die für den Datensatz benötigten Datentypen.

| Feld | Beschreibung | | |
|---------------|---|--|--|
| Name Zeitzone | Eindeutiger Schlüssel, mit dem der systemweite Firmendatensatz und individuelle Bearbeiterdatensätze auf diesen Datensatz verweisen. Wenn beispielsweise der Bearbeiterdatensatz eines Benutzers im Zeitzonenfeld US/Eastern angibt, ist der Bearbeiter daran gebunden. | | |
| Beschreibung | Textbeschreibung des Zeitzonennamens, einschließlich Region und Zeitzone. | | |

| Feld | Beschreibung |
|--------------------------------|---|
| Standarddatums- format | Optionales Feld zur Angabe von Datumsformaten Durch Auswahl eines Formats können Sie das im systemweiten Firmendatensatz festgelegte Format überschreiben. Diese Formate sind: |
| | mm/tt/jj – Standardmäßiges US-amerikanisches Datumsformat, wobei mm/tt/jj für Monat, Tag und Jahr steht. |
| | tt/mm/jj – Standardmäßiges europäisches Datumsformat, wobei tt/mm/jj für Tag, Monat und Jahr steht. |
| | ■ jj/mm/tt – Optionales Datumsformat, wobei jj/mm/tt für Jahr, Monat und Tag steht. |
| | mm/tt/jjjj – Optionales Datumsformat, wobei mm/tt/jjjj für |
| | Monat, Tag und Jahr steht. |
| | tt/mm/jjjj – Optionales Datumsformat, wobei tt/mm/jjjj für Tag. Monat und Jahr steht |
| | jjjj/mm/tt – Optionales Datumsformat, wobei jjjj/mm/tt für Jahr Monat und Tag steht |
| | Juni, Wohat und Tag steht. |
| Datumstrennzeichen | Trennzeichen, das im Datumsformat verwendet wird und Monat, Tag und Jahr trennt, wie etwa /. Zum Beispiel: MM/TT/JJ, was auch das standardmäßige Trennzeichen darstellt. |
| Zeitänderungs- definitionen | Diese Struktur definiert jede mögliche Verschiebung gegenüber Greenwich Mean Time (GMT), die in dieser Zeitzone vorkommen kann. |
| Name (abgek.) | Abkürzungen helfen dem Verwalter, die Verschiebungen zu interpretieren, wobei keine Systemverarbeitung mit diesen Abkürzungen assoziiert ist. |
| Verschiebung von GMT | Zeitzonen-Datensätze für viele Weltregionen enthalten den Unterschied zur Greenwich Mean Time (GMT) und örtliche Umstellungsdefinitionen. Auf Verschiebungen wird gemäß ihrer Position (Index) innerhalb der Array-Struktur verwiesen. Das heißt, dass die erste Verschiebung (EST -05:00:00) die Position 0 einnimmt, die zweite (EDT -04:00:00), Position 1, etc. |

| Feld | Beschreibung | | | |
|-------------------------------------|---|--|--|--|
| Zeitänderungsdaten/ Indizes | Diese Struktur gibt an, wann Zeitänderungen vorkommen. | | | |
| Schaltdatum und Definitionsindex | Häufig muss ein Schaltdatum geändert werden. Beispielsweise war vor 1987 in den USA das Schaltdatum für Eastern Daylight Time (GMT -4) der <i>letzte</i> Sonntag in April. Der erste Eintrag in diesem Feld weist ServiceCenter an, die zweite GMT-Verschiebung (die Verschiebung in Position 1 ab 02:00:00 am 27. April 1986) zu verwenden. | | | |
| | Beispiel: Der Zeitzonen-Datensatz US/Eastern würde zukünftige Schaltdaten entsprechend definieren: | | | |
| | Diese vierstündige Verschiebung von GMT blieb bis zum nächsten Eintrag: | | | |
| | 10/26/86 02:00:00 0 | | | |
| | Dieser Eintrag weist ServiceCenter an, die erste GMT-Verschiebung (die Verschiebung in Position 0) ab 02:00:00 am 26. Oktober 1986 zu verwenden. Die folgende Verschiebung bleibt bis zum nächsten Schaltdatumseintrag wirksam usw. | | | |

Erstellen von Zeitzonen-Datensätzen

Wenn eine notwendige Zeitzonendefinition nicht in der ausgelieferten *tzfile* enthalten ist oder Sie zu Testzwecken eine neue Zeitzone erstellen möchten, können Sie die neue Zeitzone erstellen, indem Sie *tzfile* einen neuen Datensatz hinzufügen. Sie können die neue Zeitzone auf einer existierenden basieren oder Sie können jedes Feld manuell eingeben. Sie identifizieren den neuen Datensatz, indem Sie ihm einen eindeutigen **Zeitzonennamen** zuweisen.

Anweisungen für die Verwendung der neuen Zeitzone finden Sie in den vorherigen Abschnitten *Einstellen des Standards für Zeitzone und Datumsformat* auf Seite 286 und *Einstellen der Zeitzone und des Datumsformats für individuelle Bearbeiter* auf Seite 288.

Ändern von Zeitzonen-Datensätzen

Ändern von Schaltdaten

Eine typische Änderung ist die Neudefinition eines Schaltdatums. Beispielsweise war vor 2001 das US-Schaltdatum für Eastern Daylight Time (Verschiebung von GMT -04:00:00) als der *letzte* Sonntag im Oktober 2000 definiert. Der Zeitzonen-Datensatz US/Eastern hätte zukünftige Schaltdaten entsprechend definiert:

Hinweis: Die folgende Grafik (Abbildung 6-5) zeigt die Schaltdaten für den ersten Sonntag im April und den letzten Sonntag im Oktober 2001.

| Zeitänderungsde | finitionen | Zeitänderungsd | aten/Indizes |
|-----------------|----------------------|-------------------|------------------|
| Name (abgek.) | Verschiebung von GMT | Schaltdatum | Definitionsindex |
| EST | -05:00:00 | 04/05/98 02:00:00 | 1 1 |
| EDT | -04:00:00 | 10/25/98 02:00:00 | |
| EWT | -04:00:00 | 04/04/99 02:00:00 | 1 |
| EPET | -04:00:00 | 10/31/99 02:00:00 | 0 |
| | | 04/02/00 02:00:00 | 1 |
| | | 10/29/00 02:00:00 | 0 |
| | | 10/29/00 02:00:00 | 0 |
| | | 04/01/01 02:00:00 | |
| | | 10/28/01 02:00:00 | |
| | | | |

Abbildung 6-5: Schaltdaten

Im Jahre 1986 wurde eine neue Definition für Eastern Daylight Time angekündigt. Das neue Schaltdatum sollte ab 1987 der *erste* Sonntag im April sein. Um diese Änderung einzubeziehen, hätte ein Systemverwalter einfach die Schaltdaten ändern müssen.

Hinzufügen neuer GMT-Verschiebungen

Um eine neue Verschiebung einzubeziehen, fügen Sie die Verschiebung in der letzten Struktur Zeitänderungsdefinitionen in das Feld Name (abgek.) des Zeitzonen-Datensatzes ein. Sehen Sie sich die Position der neuen Verschiebung im Feld Definitionsindex in der Array-Struktur*Zeitänderungsdaten/Indizes* an und verwenden Sie diesen Index zur Definition der Schaltdaten. In diesem Beispiel wird eine *NEUE* Verschiebung im Feld Verschiebung von GMT (GMT -04:30:00) unten in der Array-Struktur Zeitänderungsdefinitionen eingefügt. Ein entsprechendes Schaltdatum für diese neue Verschiebung wird in korrekter chronologischer Reihenfolge in die Struktur Zeitänderungsdaten/Indizes eingefügt.

Hinweis: Die folgende Grafik zeigt die *NEUE* Verschiebung von GMT bei -4.5. Ein entsprechendes Schaltdatum wird in korrekter chronologischer Reihenfolge (wie *04/06/03*) eingefügt und der Definitionsindex spiegelt Position 5 wieder.

| Zeitänderungsdefinitionen | | | Zeitänderungsdaten/Indize | 8 | |
|---------------------------|----------------------|---|---------------------------|------------------|----------|
| Name (abgek.) | Verschiebung von GMT | | Schaltdatum | Definitionsindex | <u> </u> |
| EST | -05:00:00 | | 04/27/86 02:00:00 | 1 | |
| EDT | -04:00:00 | | 10/26/86 02:00:00 | 0 | |
| EWT | -04:00:00 | | 04/05/87 02:00:00 | 1 | |
| EPET | -04:00:00 | | 10/25/87 02:00:00 | 0 | |
| NEU | -04:30:00 | | 04/03/88 02:00:00 | 1 | |
| | | - | 10/30/88 02:00:00 | 3 | |

Abbildung 6-6: Hinzufügen neuer GMT-Verschiebungen

7 Überwachen von Systemereignissen

Übersicht

Das Kapitel *Überwachen von Systemereignissen* befasst sich mit den folgenden Verfahren für den Systemverwalter:

- Definieren von System-Alerts f
 ür die ServiceCenterÜberwachung von Systemereignissen (siehe Überwachen von ServiceCenter-Systemereignissen auf Seite 299).
 - Definieren von Zeitintervallen, damit die auf der Anzeige der Benutzer dargestellten Daten bei registrierten Abfragen, automatisch aktualisiert werden (siehe Automatisches Aktualisieren der Datensatz-Liste auf Seite 77).

Überwachen von ServiceCenter-Systemereignissen

Als Systemverwalter müssen Sie Systemereignisse kennen, die zu einer schlechten Leistung des Systems bzw. Instabilität des Systems führen können. ServiceCenter bietet eine Möglichkeit, wie Sie diese Ereignisse überwachen können, ohne dass Sie in der Datei l**og** nach Meldungen suchen müssen.

Um Systemereignisse zu überwachen und um sicherzugehen, dass Ihr System bei maximaler Kapazität läuft, überwacht sich ServiceCenter selbst und erstellt ein Alert-Protokoll, das Meldungen erstellt und Ihre Aufmerksamkeit auf die Leistung des Systems lenkt. Die folgenden Datenbanken und Aktivitäten werden in ServiceCenter überwacht.

- P4-Datenbank
- SQL-Datenbank
- Gesperrte Ressourcen
- Virtueller oder gemeinsam genutzter Speicher

Definieren des Alert Periodic-Plandatensatzes

Bestimmte Aspekte der Systemüberwachungsaktivitäten in ServiceCenter sind zu teuer und werden daher nicht regelmäßig ausgeführt. Daher können Sie bestimmen, wie oft sich ServiceCenter selbst mit Hilfe des Planungsprogrammes überwachen und die Anwendung Alert Periodic starten soll. Wenn diese Einstellungen einmal definiert sind, prüft die Anwendung die zu überwachenden Eigenschaften zu den angegebenen Intervallen.

Bestimmen Sie, wie oft ServiceCenter überwacht werden soll, indem Sie das Feld Wiederholungsintervall und das Feld Anwendung im Plandatensatz Alert Periodic aktualisieren. Wenn Sie zum Beispiel das Feld Wiederholungsintervall auf vier Stunden einstellen, prüft ServiceCenter alle vier Stunden, wie viel virtueller Speicher in Anspruch genommen wird und prüft auch die Größe verschiedener Warteschlangen. Die nachfolgenden Schritte beschreiben die Definition der Einstellungen.

Hinweis: Diese Schritte gelten für Windows NT. Sie können sich von den Schritten für andere Plattformen unterscheiden.

So planen Sie die Anwendung "Alert Periodic":

- 1 Klicken Sie im Systemverwalter-Startmenü auf das Register Werkzeuge.
- 2 Klicken Sie auf Database Manager.
- **3** Geben Sie schedule in das Feld Formular im Database Manager-Dialogfeld ein.
- 4 Drücken Sie die Eingabetaste oder klicken Sie auf Suchen.
- 5 Wählen Sie schedule aus der QBE-Liste aus.Ein leerer Plandatensatz wird angezeigt.
- 6 Geben Sie Alert Periodic in das Feld Name ein und klicken Sie auf Suchen.

7 Aktualisieren Sie den Wert im Feld **Wiederholungsintervall**, damit die Alerts zu den richtigen Zeitintervallen geprüft werden.

Wenn die Alerts zum Beispiel alle vier Stunden geprüft werden sollen, geben Sie Folgendes ein:

04:00:00

8 Sie können ggf. auch den Wert im Feld Anwendung ändern, damit die richtige Anwendung aufgerufen wird:

us.alert.periodic

9 Klicken Sie zum Beenden auf Speichern.

Vornehmen von Änderungen am Plandatensatz "Alert Periodic"

Wenn Sie ändern möchten, wie häufig sich ServiceCenter selbst prüft, gehen Sie zurück zum Plandatensatz Alert Periodic und gehen wie zuvor beschrieben zur Einstellung der neuen Häufigkeit im Feld Wiederholungsintervall vor.

Einstellen der Alert-Parameter in der Initialisierungsdatei (sc.ini)

Das System entdeckt Anomalien in der ServiceCenter-Umgebung, indem bestimmte Systemfunktionen überwacht werden, die von Anwendungen angefordert werden (wie zum Beispiel Datenbank- und Sperranforderungen). Basierend auf den Parametern in der Datei *sc.ini* verfolgt der Systemverwalter Systemereignisse. Wenn ein Alert für ein Systemereignis erstellt wird, das nicht von der Systemverwaltung verfolgt wurde, kann der Systemverwalter die Parameter Alertfilters in der Initialisierungsdatei (*sc.ini*) so einstellen, dass das System diesen Alert ignoriert. Wenn zum Beispiel ein Alert aufgezeichnet wird und der Systemverwalter bestimmt, dass dieser Alert für das System nicht wichtig ist, kann mit Hilfe des Alert-Filters das Aufzeichnen dieses Alerts unterbunden werden. Nachdem Alerts analysiert und als nicht wichtig befunden werden, sollten sie gefiltert werden. Dadurch enthält das Alert-Protokoll lediglich Einträge, die beachtet werden müssen. Die Beschreibung der Alert-Parameter finden Sie in *Alert-Parameter* auf Seite 302. So nehmen Sie Änderungen an der Datei *sc.ini* des Servers vor, damit Alerts eingeschlossen, ausgeschlossen oder aktualisiert werden:

- 1 Wechseln Sie zum Programmdatei-Verzeichnis in ServiceCenter.
- **2** Bearbeiten Sie die Datei *sc.ini* mit einem beliebigen Textverarbeitungsprogramm.

In Windows NT gehen Sie zum Beispiel zu **Start** > **Programme** > **ServiceCenter** > **Init** zum Öffnen der Datei*sc.ini* mit dem Editor.

3 Fügen Sie eine neue Zeile zum Parameter-Feld hinzu.

Beispiel: Wenn Sie zum Beispiel eine normale CPU- oder Speicher-Obergrenze definieren möchten, die von keinem Benutzer überschritten werden darf, definieren Sie den Parameter in der Datei *sc.ini* wie folgt:

alertcpulimit:2

- 4 Wählen Sie im Menü Datei die Option Speichern.
- 5 Beenden Sie Editor.
- **6** Beenden Sie ServiceCenter und starten Sie das Programm erneut, damit die Systemänderungen gespeichert werden.

Definieren Sie die folgenden Alert-Parameter je nach Bedarf.

Alert-Parameter

| Alert-Parameter | Beschreibungen |
|---|---|
| alertcpulimit:n (n stellt die Zahl da, die Sie als die durchschnittliche CPU-Obergrenze bestimmen) | Das System bestimmt, ob ein Benutzer zu viel CPU in Anspruch nimmt, indem die Menge mit dem Durchschnitt aller Benutzer verglichen wird. Die meisten Benutzer fallen in eine oder zwei Standardabweichungen vom Durchschnitt. Die durch diesen Parameter angegebene Zahl weist auf die akzeptable Anzahl der Standardabweichungen hin. alertcpulimit:2 weist zum Beispiel darauf hin, dass alle Benutzer innerhalb von zwei Standardabweichungen vom akzeptablen Durchschnitt fallen. |
| alertdtqueuelimit:n (n stellt die Anzahl der Datensätze dar) | Bestimmen Sie die Anzahl der Datensätze, die in der Datenwarteschlange ServiceCenter Distributed (SCD) sein können, bevor ein Alert verursacht wird. |

| Alert-Parameter | Beschreibungen |
|--|--|
| alertfilters: | Bestimmen Sie, welche Alerts herausgefiltert werden können und nicht im Fehlerprotokoll erfasst werden sollen. Geben Sie eine einzige Alert-Liste oder mehrere Alerts an, indem Sie jeden Alert durch ein Semikolon vom anderen trennen. Eine Beschreibung der Alert-Kategorien finden Sie unter <i>Alert-Kategorien</i> auf Seite 305. |
| | Um zum Beispiel Leistungs-Alerts auszufiltern, geben Sie Folgendes ein: |
| | alertfilters:Performance* |
| | Um alle Zuordnungs-Alerts und einen langen Abfrage-Alert für die Datei <i>contacts</i> anzugeben, geben Sie Folgendes ein: |
| | alertfilters:Mapping*;Performance-5-contacts |
| | Wenn Sie das Alert-Protokoll ausgewertet haben und bestätigen, dass jeder Performance-1 (gesamte Datei scannen) und Performance-2 (teilweise scannen) Abfrage-Alert kein Problem ist, können Sie diese herausfiltern. Geben Sie Folgendes ein: |
| | alertfilters:performance-1*;performance-2* |
| | (Wenn Sie am Ende ein Sternchen (*) eingeben, werden alle Alerts in dieser Kategorie bestimmt.) |
| alertholdlimit:n (n stellt die Zeit in Millisekunden dar) | Eine Systemsperre wird vom System ausgerufen, um den Zugriff auf eine bestimmte Ressource zu kontrollieren. Wenn zum Beispiel IREXPERT-Indizes jeweils nur von einem Verfahren aktualisiert werden können und die Datei <i>Ir.probsummary</i> aktualisiert wird, wird diese Ressource vom System gesperrt. Sperren werden normalerweise nur über einen kurzen Zeitraum ausgerufen; Sie können daher alertholdlimit so einstellen, dass ein Alert ausgerufen wird, wenn eine Sperre zu lange dauert. |
| | Bestimmen Sie die Dauer in Millisekunden für eine Sperre, bevor eine Alert-Situation entsteht. |
| | Hinweis: Die Alerts <i>alertholdlimit</i> und <i>alertwaitlimit</i> sind eng miteinander verbunden, weil sie beide Sperren in einem System messen. Ein Sperre (<i>alertholdlimit</i>) lange Zeit aufrechtzuerhalten, ist nicht unbedingt schlecht. Sie sollten allerdings vermeiden, auf eine Sperre (<i>alertwaitlimit</i>) zu warten. |
| alertirqueuelimit:n (n stellt die Anzahl der Datensätze dar) | Bestimmen Sie die Anzahl der Datensätze in der IR-Warteschlange, bevor ein Alert verursacht wird. |

| Alert-Parameter | Beschreibungen |
|---|---|
| alertlog:sc.name.log (name stellt den Protokollnamen dar) | Bestimmen Sie die Datei, in die Alerts geschrieben werden sollen. Verwenden Sie dabei den vollständigen Pfadnamen. Der Standard ist Alert.log im aktuellen Verzeichnis, normalerweise das Verzeichnis RUN. |
| alertquerylimit:n (n stellt die Zeit in Millisekunden dar) | Bestimmen Sie die Dauer in Millisekunden, in der eine Abfrage ausgeführt werden kann, bevor ein Alert verursacht wird. |
| alertsqlqueuelimit:n (n stellt die Anzahl der Datensätze dar) | Bestimmen Sie die Anzahl der Datensätze in der SQL Shadow-Warteschlange, bevor ein Alert verursacht wird. |
| alertvirtuallimit:n (n stellt den Speicherplatz in Kilobyte dar) | Bestimmen Sie den Speicherplatz in Kilobyte, der verwendet werden kann, bevor ein Alert verursacht wird. |
| alertwaitlimit:n (n stellt die Zeit in Millisekunden dar) | Bestimmen Sie die System-Wartezeit in Millisekunden, bevor ein Alert verursacht wird. Dieser Alert ist wahrscheinlich wichtiger als der Alert, der vom Parameter <i>alertholdlimit</i> gesteuert wird, weil dieser Alert darauf hinweist, dass ein Client auf eine Ressource wartet, und die Reaktionszeit dadurch verlängert wird. |
| | Hinweis: Die Alerts <i>alertwaitlimit</i> und <i>alertholdlimit</i> sind eng miteinander verbunden, weil sie beide Sperren in einem System messen. Ein Sperre (<i>alertholdlimit</i>) lange Zeit aufrechtzuerhalten, ist nicht unbedingt schlecht. Sie sollten allerdings vermeiden, auf eine Sperre (<i>alertwaitlimit</i>) zu warten. |

Meldungsprotokoll: Alert-Kategorien und -Beschreibungen

Basierend auf der vom Systemverwalter eingestellten Häufigkeit prüft das System regelmäßig Systemereignisse, sucht nach Alerts und druckt diese im Alert-Protokoll aus. Problemereignisse wie Problemabfragen, SQL-Aktivität, Zeitnahme und Systemsperren werden basierend auf den Alert-Parametern festgestellt, die in der Datei *sc.ini* eingegeben und protokolliert wurden, damit der Systemverwalter potenzielle Probleme erkennen und entsprechend darauf reagieren kann. Alerts, die in ServiceCenter gefunden werden, werden gemäß der Alert-Kategorien kategorisiert und in das Protokoll mit einer bestimmten Nummer geschrieben, die auf den Alert-Typ hinweist. Wenn ein Benutzer zum Beispiel die angegebene CPU-Obergrenze überschreitet, erscheint ein Eintrag in der Limit-Kategorie im Protokoll. Details zu Alert-Kategorien und deren Beschreibung finden Sie im Abschnitt *Alert-Kategorien* auf Seite 305.

Alerts, die im Alert-Protokoll eingetragen wurden, haben die folgende Überschrift in jeder Zeile.

category-type-item

Unter *Alert-Kategorien* auf Seite 305 finden Sie Definitionen der Kategorien und Typen für jede Kategorie, sowie die Ursachen der Alerts. Wenn zum Beispiel die Datei DBDict zu lange gesperrt ist, erscheint die folgende Überschrift:

Performance-4-DBDict

Alert-Kategorien

| Alert-Kategorie | Beschreibungen |
|---|--|
| Limits-n (n stellt die Limits- Alertnummer dar) | Limits-1 = P4-Datenbank-Pool ist schon fast voll. Das Alert-Element ist die Pool-Nummer. |
| | Limits-2 = der Benutzer hat die Obergrenze für den virtuellen Speicher (<i>alertvirtuallimit</i>) überschritten. Das Alert-Element ist der Name des Benutzers. |
| | Limits-3 = der Benutzer hat die angegebene CPU-Obergrenze (<i>alertcpulimit</i>) überschritten. Das Alert-Element ist der Name des Benutzers. |
| | Limits-4 = der gemeinsam genutzte Speicher ist schon fast voll. |

| Alert-Kategorie | Beschreibungen |
|---|---|
| Mapping-n (n stellt die Zuordnungs- Alertnummer dar) | Mapping-1 = Feld ist verkürzt und im RC-Format abgebildet. Das Alert-Element sind der Dateiname und der verkürzte Dateiname. |
| | Mapping-2 = Mehrfachzuordnung. Mehrere ServiceCenter-Felder zu einem SQL-Feld. Das Alert- Element ist der Dateiname mit der Mehrfachzuordnung. Der Alert-Text verweist auf die Felder, die an der Mehrfachzuordnung beteiligt sind. |
| | Mapping-3 = Abfrage kann nicht in SQL übersetzt werden. Das Alert-Element ist der Dateiname. Der Alert-Text beschreibt die Abfrage und die Funktion, die nicht in SQL übersetzt werden kann. |
| | Mapping-4 = Feld kann in einer SQL-Abfrage aufgrund des Datentyps nicht verwendet werden. Das Alert-Element sind der Datei- und der Feldname. |

| Alert Rategorie | beschreibungen |
|---|--|
| Performance-n (n stellt die Leistungs- Alertnummer dar) | Performance-1 = Abfrage enthält keinen Schlüssel. Ein langes Abfragen-Limit wird ausgegeben, wenn eine Abfrage das angegebene <i>alertquerylimit</i> , überschreitet oder kein Limit gesetzt wurde. Das Alert-Element ist der Name der Datei, die Ziel der Abfrage ist. Sie können einen Schlüssel für die Abfrage erstellen, um Leistungsprobleme in der Zukunft zu vermeiden, wenn die Datenbank größer wird. |
| | Performance-2 = Abfrage teilweise mit Schlüssel versehen. Ein langes Abfragen-Limit wird ausgegeben, wenn eine Abfrage das angegebene <i>alertquerylimit</i> überschreitet oder kein Limit gesetzt wurde. Das Alert-Element ist der Name der Datei, die Ziel der Abfrage ist. Sie können einen Schlüssel für die Abfrage erstellen, um Leistungsprobleme in der Zukunft zu vermeiden, wenn die Datenbank größer wird. |
| | Performance-3 = System wartet schon lange. Das System wartet schon lange und hat das angegebene (<i>alertwaitlimit</i>) Limit überschritten. Das Alert-Element ist der Name der Sperre. |
| | Performance-4 = Eine Sperre wird zu lange aufrechterhalten. Ein Sperrzeit-Limit wird ausgegeben, wenn das angegebene (<i>alertholdlimit</i>) Limit überschritten wird. Viele Bedingungen können dazu führen, dass eine Sperre zu lange aufrecht- erhalten wird, wie zum Beispiel die Aktualisierung eines Tickets durch einen Client (dadurch wird das Ticket von dem Zeitpunkt an gesperrt, zu dem es geöffnet wurde und erst wieder entsperrt, wenn es geschlossen wird). Das Alert-Element ist der Name der Sperre. |
| | Performance-5 = Lange Abfrage. Ein Limit für eine lange Abfrage wird ausgegeben, wenn die Abfrage ein bestimmtes Limit (<i>alertquerylimit</i>) überschreitet oder kein Limit gesetzt wurde. Das Alert-Element ist der Name der Datei, die Ziel der Abfrage ist. Sie können einen Schlüssel für die Abfrage erstellen, um Leistungsprobleme in der Zukunft zu vermeiden, wenn die Datenbank größer wird. |
| | Performance-6 = Das Trefferverhältnis einer Abfrage ist das Verhältnis zwischen der Anzahl der ausgewerteten und der Anzahl der ausgewählten Datensätze. Bei Verwendung einer Abfrage mit Schlüsseln ist das Trefferverhältnis immer 100%, weil ein Index zur Auswahl der Datensätze verwendet wird. Bei einer Abfrage mit reduzierten Schlüsseln basiert das Trefferverhältnis auf der Anzahl der Datensätze, die mit dem Index ausgewählt werden können (der Datensatz muss also nicht abgerufen und ausgewertet werden). Ein geringes Trefferverhältnis weist darauf hin, dass das System viele Datensätze auswerten muss, um die Datensätze zu finden, die für die aktuelle Abfrage von Interesse sind. Ein Trefferverhältnis von 50% bedeutet, dass ServiceCenter die Hälfte der Datensätze, die geprüft wurden, ausgewertet hat und ignoriert. Der Standardwert für <i>Alerthitratio</i> ist 90%. |

Alert-Kategorie Beschreibungen

| Alert-Kategorie | Beschreibungen | | | |
|--|---|--|--|--|
| Stalled-n (n stellt die Blockier- Alertnummer dar) | <pre>stalled-1 = SCD dtqueue ist blockiert. Die Anzahl der Datensätze in Dtqueue wächst über das angegebene (alertdtqueuelimit)-Limit hinaus.</pre> | | | |
| | stalled-2 = SQL sqlqueue ist blockiert. Die Anzahl der Datensätze in Sqlqueue wächst über das angegebene (<i>alertsqlqueuelimit</i>)-Limit hinaus. | | | |
| | stalled-3 = IR irqueue ist blockiert. Die Anzahl der Datensätze in Irqueue wächst über das angegebene (<i>alertirqueuelimit</i>)-Limit hinaus. | | | |
| | stalled-4 = SCD dtqueue gestoppt. Der erste Datensatz in Dtqueue wird nicht verändert. | | | |
| | stalled-5 = SQL sqlqueue gestoppt. Der erste Datensatz in Sqlqueue wird nicht verändert. | | | |
| | stalled-6 = IR irqueue gestoppt. Der erste Datensatz in Irqueue wird nicht verändert. | | | |

Wenn ein Alert das erste Mal entdeckt wird, wird er im Protokoll eingetragen. Wenn dieser Eintrag erfolgt ist, registriert das System, wie oft ein Alert in der letzten Stunde stattgefunden hat und schreibt eine Zusammenfassung in das Protokoll mit der Angabe, wie oft ein Alert seit dem letzten Eintrag erfolgt ist. Siehe die Beispielsmeldung in *Beispiele für Fehlermeldungen* auf Seite 309. Sie beschreibt die Art von Meldung, die Sie in einem Alert-Meldungs-Protokoll sehen.

Beispiel für eine Systemmeldung

Beispielmeldung für das Trefferverhältnis einer Abfrage: 1976 01/22/01 10:33:18 Performance-6-application, Trefferverhältnis für Dateianwendung und Abfrage nicht erreicht (Kommentar >,,M"): Von 47179 geprüften Datensätzen stimmten 44643 nicht mit Abfrage überein;Benutzer(FALCON), Anwendung(display),Panel(show.rio)

Beispiele für Fehlermeldungen

1496 02/21/2001 13:57:17 Performance-4-DBDict, Ressource wurde (DBDict) 150 Millisekunden lang gehalten; Benutzer(N/Z), Anwendung(unbekannt), Panel(unbekannt)

2272 02/21/2001 14:02:48 Performance-5-scmessage, Abfrage (syslanguage="en" und class="scgui") benötigte 130 Millisekunden zur Ausführung; Benutzer(N/A), Anwendung(login), Panel(prompt.for.password)

2272 02/21/2001 14:02:55 Performance-4-code, Ressource (Code) wurde 140 Millisekunden lang gehalten; Benutzer(FALCON), Anwendung(ocml.setup.environment), Panel(build.admin)

2272 02/21/2001 14:02:56 Performance-1-erddef, Voller Datei-Scan für Abfrage (distributed=true); Benutzer(FALCON), Anwendung(syslog.add), Panel(add.syslog)

2272 02/21/2001 14:02:57 Performance-5-mail, Abfrage (user.to="FALCON" oder user.to="broadcast") und status="sent" und date.to.send<= '01/21/2001 14:02:56') benötigte 711 Millisekunden zur Ausführung; Benutzer(FALCON), Anwendung(mail.check), Panel(select.mail)

Meldungsprotokoll-Übertragungsoption

Diese Protokoll-Option gestattet Benutzern, dass das ServiceCenter-Protokoll nach einem bestimmten Zeitraum in eine neue Datei geschrieben wird. Durch Hinzufügen einer neuen Datei wird vermieden, dass eine Protokolldatei zu groß wird und sichergestellt, dass alte Teile des Protokolls archiviert oder gelöscht werden. Das ist besonders für Kunden wichtig, deren Systeme ununterbrochen laufen und die keine Zeit haben, Sicherungskopien des Protokolls anzulegen und das Protokoll zu löschen. Wenn Sie die Protokoll-Übertragungsoption bestimmen, wird das Protokoll nicht übertragen, aber vergrößert. Um diese Option aufzurufen, müssen Sie numberoflogfiles:n in sc.ini eingeben, wobei n = die Anzahl der Protokolldateien angibt. Weiterführende Informationen finden Sie im Abschnitt *Protokollübertragungs-Parameterdefinitionen* auf Seite 313.

Diese Übertragungseigenschaft hat zwei Optionen:

- Maximale Protokollgröße
- Protokollübetragungsintervall

Sie können die maximale Protokollgröße bestimmen, indem Sie maxlogsize:n in sc.ini eingeben, wobei n die maximale Protokollgröße in Byte bezeichnet. Weitere Informationen finden Sie unter *Protokollübertragungs-Parameterdefinitionen* auf Seite 313.

Sie können das Protokoll-Übertragungsintervall in der SC-Plandatei bestimmen.

So bestimmen Sie das Übertragungsintervall:

- 1 Klicken Sie im Startmenü des Systemverwalters auf das Register Werkzeuge.
- 2 Klicken Sie auf Database Manager.
- 3 Geben Sie schedule in das FeldFormular im Database Manager-Dialogfeld ein.
- 4 Drücken Sie die Eingabetaste oder Suchen.
- 5 Wählen Sie schedule aus der QBE-Liste aus.

| ServiceCenter - [schedule-Datensätze suchen] Datei Bearbeiten Ansicht Format Optionen Listen-Optionen Fenster ? | × |
|--|---|
| ፠፟፟፟፟ងំំំំំំំំំ ? ଓ ୣ 🐤 ▶ 💽 🔽 | |
| < Zurück 🔊 Suchen | |
| Datei einplane | en |
| Name: Nummer: ID: ID: Status: Beschreibung Zeichenfolgen Nummern Boolesch/Zeiten Stapelabfragen Beschreibung | Klasse: Verfallsdatum: Eingeplante Klasse: Aktionszeitpunkt: Wiederholungsintervall Monatlich Vieteljährlich Habiphrich Habiphrich |
| | |
| Anwendung: | |
| Abfrage: | |
| Bereit | Einfügen schedule.g(db.search) [US] |

Ein leerer Plandatensatz wird angezeigt (Abbildung 7-1).

Abbildung 7-1: Plandatei

- 6 Geben Sie Log Switch in das Feld Name ein.
- 7 Klicken Sie auf Suchen.

Der Protokollübertragungs-Datensatz (Abbildung 7-2) wird mit einigen Daten angezeigt.

| ServiceCenter - [schedule: 1793492 |] Optionen Listen-Optio | onen Fenster ? | | | _ D X _ B X |
|---|----------------------------|-----------------|---|--|----------------|
| V OK X Abbrechen 📊 Spe | ! eichern 🎁 Löscher | n | | | |
| ID Name 1793 Log Switch | Nummer | Verfallsdatum | | Klasse | |
| | | | | presient | |
| | | Datei einplaner | 1 | | |
| Name: Log Switch Nummer: Status: | ID: | 1793492 | Klasse: Verfallsdatum: Eingeplante Klasse: Aktionszeitpunkt: | problem 01/01/10 00:00:00 | |
| Beschreibung Zeichenfolgen Numme Beschreibung | m Boolesch/Zeiten | Stapelabfragen | A A V | Wiederholungsintervall Monatlich Vierteljährlich Halbjährlich Jährlich | |
| Incident-Status: Anwendung: us.swi Abfrage: | tch.log | | | | |
| Die ausgewählte Zeile ist Zeile 1 von 1 Daten | sätzen | | | Einfügen schedule | .qbe.g [US] |

Abbildung 7-2: Protokollübertragung

- 8 Ändern Sie das Datum, an dem die Übertragung stattfinden soll. (mm/tt/jj hh:mm:ss)
- **9** Geben Sie die Häufigkeit der Übertragung ins Feld **Wiederholungsintervall** ein. (mm/tt/jj hh:mm:ss)
 - **Hinweis:** Die anderen Felder im Datensatz Schedule gelten nicht für die Übertragung und sollten nicht geändert werden.
- 10 Klicken Sie zum Beenden auf Speichern.

Protokollübertragungs-Parameterdefinitionen

| Parameter | Definition | |
|---------------------|---|--|
| numberoflogfiles:n | Mandatory. n = Anzahl der Protokolldateien, Minimum =1, Maximum =7. Wenn ein Protokoll maxlogsize erreicht oder wenn das Protokollübertragungs- intervall erreicht wurde, wird das aktive Protokoll in Log 1 umbenannt und ein neues, leeres Protokoll wird gestartet. Wenn das aktive Protokoll erneut maxlogsize erreicht oder das Protokollübertragungsintervall erreicht, wird das aktive Protokoll in Log 2 umbenannt, und so weiter, bis die Zahl n erreicht ist. Zu diesem Zeitpunkt wird das aktive Protokoll wieder zu Log 1. Und so weiter. Dieser Parameter wird in sc.ini definiert. | |
| | Hinweis: Dieser Parameter muss auf dem Server eingestellt werden. | |
| maxlogsize:n | Optional. n = maximale Protokollgröße in Byte, Standardgröße = 5000. Ein neues Protokoll wird erstellt, wenn das aktuelle diese Größe erreicht, unabhängig vom Intervall. Dieser Parameter wird in sc.ini bestimmt und hat keine Auswirkungen, wenn der Parameter numberoflogfiles nicht in sc.ini erscheint. | |
| | Hinweis: Dieser Parameter muss auf dem Server eingestellt werden. | |
| log switch interval | Optional. Ein neues Protokoll wird unabhängig von der Größe nach diesem Intervall erstellt. Dieser Parameter wird in der ServiceCenter-Plandatei bestimmt. Diese Option ist nur dann aktiv, wenn der Parameter numberoflogfiles in sc.ini erscheint. | |

8 Schützen der Mandanten-Datenbank

Übersicht

Die ServiceCenter-Mandanten-Funktion schützt die Datensätze bei Systemen mit mehreren Clients durch logische Trennung einer gemeinsamen Datenbank. Clients sehen nur die jeweils freigegebenen Daten. Eine weitere Einschränkung der Rechte kann in Client-Gruppen angewendet werden, damit Systemverwalter Abteilungs-Datensätze innerhalb einer Organisation geheim halten können. Zum Beispiel können Mitarbeiter der Finanzabteilung immer noch auf Datensätze der Finanzabteilung zugreifen, aber Mitarbeiter der Marketingabteilung nicht.

Anders als bei Format Control, wo die Schutzfunktion auf Anwendungsebene wirksam wird, wirkt sich die Mandanten-Funktion auf Datenbankebene aus. Zugriffsbeschränkungen sind in den Anwendungen nicht feststellbar, und die Schutzfunktion ist unabhängig von der Gestaltung der Anwendung gewährleistet. In diesem Kapitel lernen Sie:

- das Definieren von Sicherheitsgruppen und deren Benennung im Bearbeiterdatensatz.
- das Definieren von Mandantenwerten in Database Manager.
- das Aufstellen von Wertebereichen, die ausgeschlossen werden können.
- das Definieren einer Datei und eines Mandanten-Felds.
- das Erstellen virtueller gemeinsamer Dateien.
- das Erstellen eines Mandanten-Felds.
- das Erstellen einer Einschränkungs-Abfrage.
- das Erstellen eines gemeinsamen Mandanten.
- das Aktivieren der Funktion Mandantenschutz.
- das Erstellen einer Abfrage mit Hilfe eines Index.

Wie funktioniert der Mandantenschutz?

Über die Mandanten-Funktion kann der Systemverwalter Listen mit Feldwerten (Feldtyp *Zeichen*) für verschiedene Kunden definieren, die auf dieselbe Datenbank zugreifen. Diese Werte werden den Sicherheitsgruppen zugewiesen, die in einem Bearbeiterdatensatz erwähnt sind und dann mit einem *Mandantenfeld* in einer zu schützenden ServiceCenter-Datei assoziiert.

Wenn ein Benutzer sich in ServiceCenter anmeldet, erzeugt das System eine Zugriffsliste mit Werten auf Datenbankebene. Der Benutzer kann dann nur die Datensätze einsehen, die bestimmte Mandantenfeldwerte enthalten.

Ausgeschlossene Dateien

Warnung: 1. Versuchen Sie nicht, Felder in einem Bearbeiterdatensatz zu schützen; der Named User kann sich dann nicht bei ServiceCenter anmelden.

2. Versuchen Sie nicht, Mandantenschutz auf die folgenden Systemdateien anzuwenden: formatctrl, format, link, code, tzfile, menu, environment und dbdict.

Mandantenstruktur

Der Mandantenschutz wird in der Datenbank über die folgenden vier Elemente verwaltet:

- Sicherheitsgruppen-Array
- Datei scsecurity
- Datei scmandant
- Datei scaccess

Sicherheitsgruppen

Der Zugriff auf die Felder, deren Werte geschützt sind, wird über das Register Sicherheitsgruppen im Bearbeiterdatensatz gesteuert. Die dort genannten Gruppen bestimmen, welche Mandantenwerte für den Benutzer zugänglich sind. Das gemeinsame Eigentum an einem Datensatz kann durch Benennung mehrerer Sicherheitsgruppen für einen einzigen Bearbeiter definiert werden.

Die Datei scsecurity

In der Datei scsecuritygroup werden Wertelisten definiert und einer Sicherheitsgruppe zugewiesen. Sie können Listen mit Werten erstellen, die Sie aufnehmen oder ausschließen möchten. In der Regel sind diese Listen hierarchisch strukturiert.

Die Datei scmandant

In der Datei scmandant sind spezifische Dateien für den Mandantenschutz gekennzeichnet. In dieser Datei wird auch das Mandantenfeld (geschützt) der Datei definiert. Sie können eine virtuelle Verbindung mit dem Feld in einer zweiten Datei erstellen, wenn die Daten des Mandantenfelds in dieser zweiten Datei enthalten sind.

Die Datei scaccess

In der Datei **scaccess** können Sie Mandantenwerte als Einschränkungsabfragen formatieren, damit eine Sicherheitsgruppe auf einer tieferen Ebene geschützt wird. Zum Beispiel kann ein Benutzer bestimmen, dass er nur die Incident-Tickets aus Alert-Stufe 3 sehen möchte.

Mandanten-Workflow

Die Mandantendateien (*scsecurity, scmandant* und *scaccess*) erstellen einen *Mandantenfilter*. Wenn ein Benutzer, der einer Sicherheitsgruppe angehört, eine Abfrage in der Datenbank durchführt, extrahiert das System mit diesem Filter die betreffende *Datensatzuntergruppe* aus der Datenbank und zeigt die gefundenen Daten an.



Abbildung 8-1: Mandanten-Workflow

Schützen einer Datei

Der Mandantenschutz kann für alle Dateien im ServiceCenter-System aktiviert werden. Für gewisse Dateien kommt der Mandantenschutz jedoch eher in Betracht als für andere. In Systemen, in denen mehrere Unternehmen eine gemeinsame Datenbank nutzen, könnten z. B. für Gerätedatensätze und Incident-Tickets höhere Sicherheitsmaßnahmen erforderlich sein. Der Systemverwalter kann ein vorhandenes Feld schützen oder ein spezifisches Mandantenfeld zum Schutz von Client-Dateien erstellen. Gemeinsames Eigentum kann wünschenswert sein, insbesondere bei der Zuweisung von Rechten an Systemverwalter.

Um den Mandantenschutz für eine Datei einzurichten, müssen Sie folgende Schritte ausführen:

- 1 Wählen Sie ein geeignetes Feld, mit dem Sie die Client-Daten schützen können. Sie können ein vorhandenes Feld wählen oder ein neues Feld eigens zu diesem Zweck definieren. Für das Feld muss der Datentyp *Zeichen* definiert sein.
- 2 Benennen Sie Ihre Sicherheitsgruppen im Bearbeiterdatensatz.
- 3 Definieren Sie die Mandantenwerte in der Datei scsecurity.
- 4 Benennen Sie die zu schützende Datei und das Mandantenfeld in der Datei scmandant.
- **5** Erstellen Sie die gewünschten Einschränkungsabfragen für die in der Datei scaccess aufgeführten Werte.

Auswählen eines Felds

Sie können zum Beispiel das Feld **Standort** in der Datei **device** schützen. Der Wert in diesem Feld reflektiert den tatsächlichen Standort des Geräts, der normalerweise am selben Standort ist, wie ein verbundener Client oder eine verbundene Abteilung. Wenn die Schutzfunktion weiter differenziert werden soll, kann z. B. über das Feld **Netzwerk-Name** eine Einschränkungsabfrage definiert werden. Wenn der Benutzer die Datenbank nach Gerätedatei-Datensätzen durchsucht, werden dann nur die Geräte eines bestimmten Standorts und in einem bestimmten Netzwerk angezeigt.

Definieren von Sicherheitsgruppen

Wählen Sie die Namen Ihrer Sicherheitsgruppen im Bearbeiterdatensatz. Verwenden Sie logische Namen, die der für die Verwaltung einer gemeinsamen Datenbank zuständige Systemverwalter leicht erkennen kann. Wenn Sie zum Beispiel das Feld **Standort** in der Datei **device** schützen möchten, sollten Sie eine Sicherheitsgruppe erstellen, die den tatsächlichen Standort Ihres Clients reflektiert (wie zum Beispiel Bonn, München, etc.), oder Sie verwenden einfach einen Firmennamen.

So benennen Sie Sicherheitsgruppen:

- 1 Klicken Sie im Startmenü des Systemverwalters auf Dienstprogramme.
- 2 Klicken Sie auf Verwaltung.

Das Verwaltungsmenü wird angezeigt.

3 Klicken Sie auf **Bearbeiter**.

Ein leerer Bearbeiterdatensatz wird angezeigt.

- 4 Klicken Sie auf die Schaltfläche Suchen oder drücken Sie die Eingabetaste.
- **5** Wählen Sie einen Bearbeiter oder eine Vorlage aus der angezeigten Datensatzliste aus (Abbildung 8-2).

| ServiceCenter - [Operator: BOB.HELPDESK] | | | | | | _ 🗆 🗙 |
|--|----------------------------|----------------------|------------|--------------|-----------------|----------------|
| 💽 Datei Bearbeiten Ansicht Format Optionen List | en-Optionen Fenster | ? | | | | _ 8 × |
| ፠፼ቘ ? 8 ୍ 🦻 ► | | • | | | | |
| 🖌 OK 🗙 Abbrechen < Zurück 📎 We | iter 🕂 Hinzufüger 🕻 | 🔒 Speichern 🍴 Li | öschen 🦲 | Ansichten 🚽 | 🧾 Finden | 🔋 Füllen |
| Bearbeiterdatensatz | | | | | | |
| Allgemein Sicherheit Anmeldung/Kontaktprofile Star | t Benachrichtigung | Sicherheitsgruppen | Rechnungsi | nformationen | | |
| Anmeldename: BOB.HELPDESK | | Voller Name: | Į | HELPDESK, B | OB | 8 |
| Sprache: [English | _ | Standardhirma: | I | PHGN | | |
| Datumsinformationen | | Anwendungsprofil | | | | |
| Zeitzone: | <u> </u> | Benutzerrolle: |] | HELPDESK TE | ECH LEVEL 2 | IP |
| Format: | . | Serviceprofil: | l l | HELPDESK TE | ECH | E P |
| Zeitbegrenzungen | 1 | Incident-Profil: |] | HELPDESK TE | ECH | ∎ ₽ |
| Datenbank: 00:00:10 | | Basisursachenprofil: | [| TECH | | E P |
| Asset Mgmt: 00:00:10 | | Inventarprofil: | [| INITIATOR | | E 🔎 |
| Change Management: 00:00:10 | 1 | Vertragsprofil: |] | DEFAULT | | E 🔎 |
| | i | Änderungsprofile: | [| HELPDESK | | <u> </u> |
| | | | [| | | <u> </u> |
| | / | Anforderungsprofile: |] | REQUESTOR | | IP - |
| | | |] | | | <u> </u> |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| Bereit | | | | Einfügen o | perator.g(opera | tor.view) [US] |

Abbildung 8-2: QBE-Bearbeiterliste



6 Wählen Sie das Register Sicherheitsgruppen im Bearbeiterdatensatz-Formular aus (Abbildung 8-3).

| Allgemein Sicherheit | Anmeldung/Kontaktprofile Start | Benachrichtigung | Sicherheitsgruppen | Rechnungsinformationen |
|----------------------|--------------------------------|------------------|--------------------|------------------------|
| | | | | |
| Sicherheitsgruppen: | Unternehmenszentrale | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

Abbildung 8-3: Sicherheitsgruppen im Bearbeiterdatensatz

7 Geben Sie den Namen der Sicherheitsgruppen ein, denen der Benutzer angehört.

In unserem Beispiel ist BOB.HELPDESK Mitglied der Sicherheitsgruppe Unternehmenszentrale.

- **Hinweis:** In dieses Feld können Sie mehrere Gruppen eingeben, wenn der Benutzer über die Zugriffsberechtigung für freigegebene Datensätze anderer Sicherheitsgruppen verfügt.
- 8 Klicken Sie auf Speichern.

In einer Meldung werden Sie darauf hingewiesen, dass der *Bearbeiterdatensatz aktualisiert* wurde.

Definieren von Mandantenwerten

Mandantenwerte werden in der Datei scsecurity definiert. Sie können beliebig viele Werte eintragen. Das System gibt nur die Datensätze aus, bei denen die Werte in den Mandantenfeldern mit den Eingaben im Feld Berücksichtigte Werte in diesem Datensatz übereinstimmen.

So greifen Sie über das Central Administration Utility auf das Register "Mandanten" zu:

Wenn Sie mit dem Central Administration Utility vertraut sind, können Sie damit auf das Register Mandanten zugreifen. Weitere Informationen über den Start und die Verwendung des Central Administration Utility finden Sie in *Benutzerzugriff und Sicherheitskontrolle* auf Seite 131 und in der Besprechung von *Central Administration Utility* auf Seite 144.

So definieren Sie Mandantenwerte:

- 1 Klicken Sie im Systemverwalter-Startmenü auf das Register Werkzeuge.
- 2 Klicken Sie auf Database Manager.
- **3** Geben Sie scsecurity in das Feld Formular im Dialogfeld Database Manager ein (Abbildung 8-4).

| 💽 ServiceCenter - [Datenbank] | | _ 🗆 × |
|-----------------------------------|--|-----------------|
| 💽 Datei Bearbeiten Ansicht Format | Optionen Listen-Optionen Fenster ? | _ & × |
| አ 🖻 😩 🔋 👂 🕨 | | |
| < Zurück | | - |
| Formular: Datei | Database Manager scsecurity Verwaltungsmodus | |
| Bereit | Einfügen format.prompt.db.g(databa | se.prompt) [US] |

Abbildung 8-4: Dialogfeld "Database Manager"

4 Klicken Sie auf die Schaltfläche Suchen oder drücken Sie die Eingabetaste. Ein leerer Sicherheitsgruppen-Datensatz wird angezeigt.
- **5** Geben Sie den Namen der Sicherheitsgruppe ins Feld **Sicherheits-ID** ein (zum Beispiel Unternehmenszentrale).
- **6** Geben Sie alle Feldwerte der Datensätze ein, die unter W**erteliste einbeziehen** angezeigt werden sollen .

In diesem Beispiel sollen nur die Datensätze für die Geräte angezeigt werden, die PRGN gehören.

- **Hinweis:** Bei der Eingabe wird zwischen Groß- und Kleinschreibung unterschieden. Achten Sie darauf, dass die Schreibung beim Wert der Datei **scsecurity** mit dem jeweils entsprechenden Wert in den betreffenden Geräte-Datensätzen übereinstimmt.
- 7 Geben Sie die Werte ein, die unter Liste der ausgeschlossenen Werte ausgeschlossen werden sollen.

Dieses Feld wird verwendet, wenn die Mandantenwerte eine hierarchische Struktur mit einem ausgedehnten Wertespektrum umfassen. Eine bestimmte Sequenz innerhalb einer Wertereihe kann ausgeschlossen werden (z. B. wenn in einem großen Unternehmen die Standort-Codes als Mandantenwerte verwendet werden).

| 🔞 ServiceCenter - [scsecuritygroup-Datensätze suchen] | | |
|--|----------|-----------------------------------|
| S Datei Bearbeiten Ansicht Format Optionen Listen-Optionen Fenster ? | | _ & × |
| ※ 勤 億 ? 8 Q 🦻 🕨 | | |
| < Zurück 🜵 Hinzufügen \infty Suchen | | • |
| Mandanten-Sicherheitsgruppen | | |
| | | |
| Sicherheits-ID: Unternehmenszentrale | | |
| | | |
| Werteliste einbeziehen Liste der ausgeschlossenen Werte | | |
| PRGN | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| Bereit | Einfügen | scsecuritygroup.g(db.search) [US] |

Abbildung 8-5: Mandantenfeldwerte, die in einem Sicherheitsgruppen-Datensatz definiert sind

8 Klicken Sie auf Hinzufügen, um den Datensatz zur Datenbank hinzuzufügen.

Die folgende Meldung wird in der Statusleiste angezeigt: *scsecuritygroup-Datensatz hinzugefügt.*

Platzhalter

Sie können ein Sternchen (*) als *Platzhalter* verwenden, wenn ein bestimmter Wertebereich vollständig erfasst werden soll (Abbildung 8-6). Wenn z. B. in einem großen Unternehmen mehrere größere Geschäftsbereiche vorkommen, können die Datensätze aller Geschäftsbereiche aufgenommen werden, indem Sie nur einen einzigen Wert mit einem abschließenden Sternchen eingeben.

Nehmen wir z. B. an, ein Unternehmen umfasst vier Geschäftsbereiche: Der Platzhalter sucht nach diesen Werten im Feld **Mandantenfeldname**:

- PRGN A
- PRGN B
- PRGN C
- PRGN D

Als Systemverwalter können Sie die Datensätze für *alle* PRGN-Geschäftsbereiche erstellen, die der Sicherheitsgruppe **Unternehmenszentrale** zur Verfügung gestellt werden, indem Sie PRGN* unter **Werteliste einbeziehen** eingeben.

Vielleicht ist *PRGN C* die Finanzverwaltung des Unternehmens und die Datensätze dieses Geschäftsbereichs sollen vor Zugriffen aus den drei anderen Geschäftsbereichen geschützt werden. In diesem Fall geben Sie PRGN C unter Liste der ausgeschlossenen Werte ein, so dass die anderen Mitglieder der Sicherheitsgrupppe Unternehmenszentrale nicht auf die Finanzdatensätze zugreifen können.

| ServiceCenter - [scsecuritygroup: Unternehmenszentrale] | | |
|--|----------|---------------------------------|
| 🚫 Datei Bearbeiten Ansicht Format Optionen Listen-Optionen Fenster ? | | _ 8 × |
| ※ 18 â ? 8 Q ち ► · · · · | | |
| 🖌 DK 🗙 Abbrechen 🕂 Hinzufügen 🔚 Speichem 🍈 Löschen | | - |
| Mandanten-Sicherheitsgruppen | | |
| | | |
| Sicherheits-ID: Unternehmenszentrale | | |
| | | |
| Wetteliste einheziehen Verte | | |
| PBGN* PBGN C | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| scsecuritygroup-Datensatz wurde aktualisiert. | Einfügen | scsecuritygroup.g(db.view) [US] |

Abbildung 8-6: Mit einem Platzhalter definierter Wertebereich

Um Benutzern der Finanzabteilung die Anzeige der PRGN C-Datensätze zu ermöglichen, erstellen Sie einen scsecurity-Datensatz, in dem eine neue Sicherheitsgruppe definiert ist z. B. Finanzen, und geben PRGN C unter Werteliste einbeziehen ein.

Definieren der Datei und des Mandantenfelds

Geben Sie in der Datei scmandant den Namen einer zu schützenden Datei und eines Mandantenfelds ein (Abbildung 8-7 auf Seite 326). Jeder Datei kann nur ein Mandantenfeld zugeordnet werden. Sie müssen in der Datei scmandant die Verknüpfungsfunktion verwenden, wenn die Daten in Ihrem Mandantenfeld nicht in der Datei enthalten sind, die Sie schützen möchten (z. B. einer Datei, die virtuell mit einer anderen Datei kombiniert ist).

Virtuelle Kombinationsfelder

| Feld | Beschreibung |
|-------------------------|---|
| Verknüpfter Feldname | Name des Mandantenfelds, das Sie mit einer zweiten Datei verknüpfen möchten. |
| Quelldateiname | Virtuell kombinierte Quelldatei, in der die Daten für Ihr Mandantenfeld gespeichert werden. |
| Quellfeldname | Name des Felds in der Quelldatei, das die spezifizierten Mandantenwerte enthält. |
| Feld ausschließen | Ausschluss von individuellem Datensatz, der selten verwendet wird. In diesem Feld werden die gleichen Kriterien angenommen wie die Liste der ausgeschlossenen Werte in der Datei scsecurity . |

Erstellen von Datensätzen

So greifen Sie über das Central Administration Utility auf das Register "Mandanten" zu:

Wenn Sie mit dem Central Administration Utility vertraut sind, können Sie damit auf das Register Mandanten zugreifen. Weitere Informationen über den Start und die Verwendung des Central Administration Utility finden Sie in *Benutzerzugriff und Sicherheitskontrolle* auf Seite 131 und in der Besprechung von *Central Administration Utility* auf Seite 144. So erstellen Sie ein Mandantenfeld:

- 1 Klicken Sie im Systemverwalter-Startmenü auf das Register Werkzeuge.
- 2 Klicken Sie auf Database Manager.
- **3** Geben Sie scmandant in das Feld Formular im Database Manager-Dialogfeld ein.
- 4 Klicken Sie auf die Schaltfläche Suchen oder drücken Sie die Eingabetaste. Ein leerer Mandantenfeld-Datensatz wird angezeigt.
- 5 Geben Sie in das Feld **Dateiname** den Namen der Datei ein, die Sie schützen möchten.

In unserem Beispiel soll die Datei device geschützt werden.

| 💽 ServiceCenter - [scmandant-Datensätz | e suchen] | - 🗆 🗵 |
|--|--------------------------------|------------|
| 🕥 Datei Bearbeiten Ansicht Format Opti | onen Listen-Optionen Fenster ? | _ 8 × |
| ※1116 ? 11 Q 🦻 🕨 | • | |
| 🛛 < Zurück 🕂 Hinzufügen 🔊 Suc | nen | • |
| Mandanten Feldbeschränkung | | |
| | | |
| Dateiname: | device | - |
| Mandanten Feldname: | company | |
| Verknüpfter Feldname: | | |
| Quelldateiname: | | |
| Quellfeldname: | | |
| Feld ausschließen: | [| |
| | | |
| | | |
| Bereit | Einfügen scmandant.g(db.se | arch) [US] |

Abbildung 8-7: Datensatz "Mandantenfeld"

6 Geben Sie in das Feld Mandantenfeldname den Namen des Mandantenfelds ein.

In unserem Beispiel wurde das Feld company als Mandantenfeld ausgewählt.

- Hinweis: Der Wert in diesem Feld muss dem unter Werteliste einbeziehen und Liste der ausgeschlossenen Werte angegebenen Datentyp entsprechen.
- 7 Klicken Sie auf Hinzufügen, um den Datensatz zur Datenbank hinzuzufügen.

Die folgende Meldung wird in der Statusleiste angezeigt: *scmandant-Datensatz hinzugefügt*.

Erstellen einer einschränkenden Abfrage

Über die Datei **scaccess** können Sie Mandantenwerte als Einschränkungsabfragen formatieren (Abbildung 8-8). Sie können z. B. eine Abfrage definieren, mit der der Zugriff eines Benutzers auf die Datensätze der Geräte beschränkt wird, die der Benutzer selbst besitzt und die Teil eines bestimmten Netzwerks sind.

Hinweis: Dies ist eine optionale Sicherheitsebene. Sie wird zusätzlich zum normalen Mandantenfeld-Schutz verwendet.

So erstellen Sie eine Einschränkungsabfrage:

- 1 Klicken Sie im Systemverwalter-Startmenü auf das Register Werkzeuge.
- 2 Klicken Sie auf Database Manager.
- **3** Geben Sie scaccess in das Feld Formular im Database Manager-Dialogfeld ein.
- **4** Klicken Sie auf die Schaltfläche **Suchen** oder drücken Sie die **Eingabetaste**. Ein Formular zum Erstellen einer Einschränkungsabfrage wird angezeigt.
- 5 Geben Sie in das Feld **Dateiname** den Namen der Datei ein, die Sie schützen möchten.

In unserem Beispiel soll die Datei device geschützt werden.

| ServiceCenter - [scaccess] | | | |
|---------------------------------------|---------------------------------|------------|---------------------|
| 💽 Datei Bearbeiten Ansicht Format Opt | ionen Listen-Optionen Fenster ? | | _ 8 × |
| 🔆 🛍 🏝 📍 8 🔍 🐤 🕨 | • | | |
| 🖌 🖌 🗙 Abbrechen 🖕 Hinzu | ügen 📊 Speichern 🎁 Löschen | | • |
| Mandanten beschränkende Abf | age | | |
| | | | |
| Dateiname: | device | | _ |
| Sicherheitsgruppen-ID: | Unternehmenszentrale | | |
| Beschränkende Abfrage: | network.name="PeregrineMain" | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| Bereit | | Einfügen s | scaccess.qbe.g [US] |

Abbildung 8-8: Datensatz "Einschränkungsabfragen"

6 Geben Sie in das Feld Sicherheitsgruppen-ID den Namen der mit der Sicherheitsgruppe verbundenen Datei ein.

In unserem Beispiel wurde die Sicherheitsgruppe Unternehmenszentrale definiert. Die Sicherheitsgruppe wurde im Bearbeiterdatensatz benannt.

7 Erstellen Sie im Feld **Beschränkende Abfrage** eine Abfrage zur Auswahl bestimmter Datensätze des jeweiligen Benutzers.

In diesem Beispiel erlaubt die Abfrage network.name="PeregrineMain" dem Benutzer, nur die Geräte im Peregrine-Hauptnetzwerk anzuzeigen.

8 Klicken Sie auf Hinzufügen, um den Datensatz zur Datenbank hinzuzufügen.

Die folgende Meldung wird in der Statusleiste angezeigt: *scaccess-Datensatz hinzugefügt*.

Gemeinsame Mandanten

Wenn die Mandanten-Funktion verwendet wird, sind einzelne Datensätze einer segmentierten Datenbank in der Regel bestimmten Clients zuzurechnen. Es gibt aber auch Fälle, in denen ein Datensatz innerhalb einer segmentierten Datenbank *gemeinsam verwendet* wird. Ein Beispiel hierfür wären die Incident Management-Kategorien oder -Zuweisungslisten. Zum Beispiel sollte eine Hardware-Kategorie von mehreren Clients genutzt werden. Statt die Kategorien Hardware-A und Hardware-B zu definieren, können Sie eine einzige Kategorie Hardware definieren und angeben, dass diese Kategorie von Client A und Client B gemeinsam genutzt wird. Dazu definieren Sie einen Eingabebereich in der Datei, in der Sie die Clients angeben, die den Datensatz gemeinsam nutzen können. Jeder Benutzer, bei dem mindestens ein Wert in der Zugriffsliste mit einem der Werte in diesem Eingabebereich übereinstimmt, kann auf den Datensatz zugreifen.

Häufig besteht bei den Mandantenwerten eine interne Hierarchie, die z. B. wie folgt aufgebaut sein könnte:

- Peregrine-Ost
- Peregrine-West
- Peregrine-West-Entwicklung
- Peregrine-West-Finanzen
- Peregrine-West-Vertrieb
- Peregrine-Nord

Um die Verwaltung der Mandanten-Zugriffslisten zu vereinfachen, können Sie in den Mandantenwerten Platzhalter (*) verwenden. Wenn ein Benutzer z. B. die Zugriffsberechtigung für alle Peregrine Datensätze erhalten soll, brauchen Sie nur den Datensatz **Peregrine*** zu definieren. Damit der Platzhalter verwendet werden kann, müssen die Datensätze, auf die der Benutzer nicht zugreifen kann, in einer Liste definiert sein. Soll also ein Benutzer z. B. auf alle Peregrine Daten außer auf die Daten der Abteilung Peregrine Finanzen zugreifen können, würden Sie den Datensatz **Peregrine*** definieren und in eine Ausschlussliste den Datensatz **Peregrine-West-F*** eingeben.

Platzhalter erleichtern die Wartung, wenn aber die *gemeinsame* Mandanten-Funktion auf eine große Datenbank angewendet wird und die vom Benutzer durchgeführte Abfrage die zutreffenden Datensätze nicht ausschließt, kann es zu Leistungsproblemen kommen. Das tritt ein, weil jeder Datensatz ausgewählt und analysiert werden muss, um festzustellen, ob die Einschließen/Ausschließen-Arrays in einem Datensatz mit den einzuschließenden und auszuschließenden Werten übereinstimmen, die für den Benutzer definiert wurden. Da diese Analyse für vier Arrays ausgeführt werden muss und jeder dieser Arrays das Platzhalterzeichen enthalten kann, ist die Generierung eines Index aus der ursprünglichen Abfrage nicht möglich. (Über den Index könnten wie bei normalen Mandanten-Abfragen bestimmte Datensätze ausgefiltert werden.)

Initialisierungsparameter

Die gemeinsam genutzte Mandanten-Funktion wird durch Eingabe des Parameters sharedmandantquery in die Server-Initialisierungsdatei (sc.ini) aktiviert. Die auf dem ServiceCenter-Server ausgeführten Verfahren prüfen, ob der Parameter sharedmandantquery definiert wurde. Wenn der Parameter gefunden wird, modifiziert das System die vom Benutzer eingegebene Abfrage entsprechend dem definierten Mandantenfilter.

Definieren der Abfrage

Wenn Platzhalterzeichen nicht verwendet werden, können Abfragen auch mit Indizes definiert werden. Aus diesem Grund weist der Parameter **sharedmandantquery** das System an, Abfragen gemeinsam genutzter Mandantendateien ebenso zu modifizieren wie Abfragen normaler Mandantendateien. Das Suchmodul P4 oder SQL kann modifizierte Abfragen aufgrund eines Index ausführen. Für die interne Hierarchie im vorstehenden Beispiel könnte eine modifizierte Abfrage z. B. wie folgt formuliert werden:

<Benutzerabfrage> And mandant.file isin {"Peregrine-Ost", "Peregrine-West","Peregrine-West-Development", "Peregrine-West-Finanzen", "Peregrine-West-Vertrieb", "Peregrine-Nord"}

Sofern das betreffende Mandantenfeld als Teil des Schlüssels definiert wurde, kann das Suchmodul über die bearbeitete Abfrage die Datensätze finden, die die Suchkriterien erfüllen. Für SQL muss das Array Mandantenfeld als mehrzeiliges Array zugeordnet werden. Bei Schlüsselfeldern erfolgt diese Zuordnung automatisch.

Eingaben in der Befehlszeile

In diesem Anhang werden generische und direkte Eingaben aufgelistet, die in der ServiceCenter-Befehlszeile vorgenommen werden können. In dieser Auflistung werden auch die von den einzelnen Befehlen aufgerufenen RAD-Anwendungen sowie die Funktionen der jeweiligen Befehle aufgeführt.

Generische Eingaben in der Befehlszeile

| Befehl | Aufgerufene RAD-Anwendung | Funktion |
|--|------------------------------|---|
| *a*a <anwendungs- name></anwendungs- | wie angegeben | Führt die angegebene RAD-Routine aus. |
| | | Beispiel: Durch Eingabe von * adatabase wird der Database Manager aufgerufen. |
| *f*f <dateiname></dateiname> | database | Ruft die angegebene Datei auf. |
| | | Beispiel: Durch Eingabe von *fcontacts wird die Datei contacts aufgerufen. |
| *m*m <menüname></menüname> | menu.manager | Wechselt zum angegebenen Menü. |
| | | Beispiel: Durch Eingabe von *mCM3 wird das Change Management-Menü aufgerufen. |

| Befehl | Aufgerufene RAD-Anwendung | Funktion |
|-----------------------------------|------------------------------|--|
| *q*q <abfragename></abfragename> | query.stored | Führt eine gespeicherte Abfrage aus. |
| | | Beispiel: Durch Eingabe von * qcm3r.user.all erfolgt der Zugriff auf eine Liste Ihrer Änderungs- anforderungen. |
| *s*s <skriptname></skriptname> | script.execute | Führt das angegebene Skript aus. |
| | | Beispiel: Durch Eingabe von *socmq.open.hr.quote wird ein Ticket einer Dienstleistungsanforderung geöffnet. |
| # <shortcut-name></shortcut-name> | Nicht anwendbar | Fragt eine Liste mit Shortcut- Befehlen ab. |
| | | Beispiel: Durch Eingabe von #do wird eine Liste aller Befehle aufgerufen, die mit do beginnen. |

Direkte Eingaben in der Befehlszeile

| Befehl | Aufgerufene RAD-Anwendung | Funktion |
|-----------|------------------------------|---|
| Info | bulletin.key | Zeigt das schwarze Brett sowie aktive, kritische Incidents an. |
| admin | menu.manager | Zeigt das textbasierte Menü Systemverwaltung an. |
| ag | encl.appl | Zeigt die RAD-Editor- Eingabeaufforderung an (wurde früher als Application Generator bezeichnet). |
| agcompare | compare.applications | Zeigt das Formular RAD- Anwendungsvergleich an. |
| agentrev | query.stored | Führt die Abfrage agentrev aus, die eine Liste der Plandatensätze für alle SCAuto-Agenten anzeigt. |

| Befehl | Aufgerufene RAD-Anwendung | Funktion |
|--------------|------------------------------|--|
| agentstat | scauto.check.setup | Zeigt ein Formular an, das Optionen zum Anhalten der aktuell verfügbaren SCAuto-Agenten enthält. |
| agmap | agmap.sched | Zeigt das Formular zur Anwendungszuordnung an. |
| agr | report.exerciser | Führt den Analysebericht für offene Probleme nach Zuweisungsgruppe über das Berichtsausführungs- programm aus. |
| alert | database | Zeigt das Formular Alert-Definition an. |
| alertdefs | se.search.engine | Zeigt das Formular Alert-Definition an. |
| alertlogs | se.search.engine | Zeigt das Formular Alert-Protokoll an. |
| am | menu.manager | Zeigt das textbasierte Verwaltungsmenü an. |
| appr | database | Zeigt das Formular Genehmigungsdefinition an. |
| approvaldefs | se.search.engine | Zeigt das Formular Genehmigungsdefinition an. |
| approvallogs | se.search.engine | Zeigt das Formular Genehmigungsprotokoll an. |
| asgnlist | report.exerciser | Führt den Zuweisungsgruppen- Bericht über das Berichts- ausführungsprogramm aus. |
| asr | report.exerciser | Führt den Alert-Status- Bericht über das Berichts- ausführungsprogramm aus. |
| assign | problem.management | Zeigt das Formular Zuweisungsgruppen an. |
| audit | menu.manager | Zeigt das textbasierte Menü Verfolgung an. |

| Befehl | Aufgerufene RAD-Anwendung | Funktion |
|------------|------------------------------|--|
| auditdelta | audit.unload.front | Zeigt das Formular zum Entladen von Audit-Delta an. |
| audithist | database | Zeigt das Formular Prüfungsverlauf an. |
| auditonoff | database | Zeigt das Formular Versionsverfolgung an. |
| auditlog | database | Zeigt das Formular Prüfprotokoll an. |
| auditspec | database | Zeigt das Formular Prüfungs- Spezifikationstabelle an. |
| autoshut | database | Zeigt das Formular Automatisches Systemende einplanen an. |
| back | menu.manager | Initiiert eine Aktion, die das aktuelle Formular ausblendet und das textbasierte Hauptmenü anzeigt. |
| bm | database | Zeigt das Formular für den Zugriff auf die Benchmark- Feldinformationen an. |
| bmconfig | database | Zeigt das Formular Benchmark- Konfigurationsdatensatz an. |
| bmparms | database | Zeigt das Formular Benchmark-Parameter an. |
| bulletin | database | Zeigt das Formular Schwarzes Brett an. |
| caldaily | database | Zeigt das Formular Kalenderereignis hinzufügen/bearbeiten an. |
| caldefs | menu.manager | Zeigt das textbasierte Menü Kalender an. |
| calduty | database | Zeigt das Formular für die normalen Arbeitszeiten an. |
| calholiday | database | Zeigt das Formular Feiertagsnamen an. |

| Befehl | Aufgerufene RAD-Anwendung | Funktion |
|------------|------------------------------|---|
| call | exercise | Zeigt das Formular Anwendungs- ausführungsprogramm an, über das eine RAD-Anwendung direkt getestet oder ausgeführt werden kann. |
| callqueue | sc.setup.manage | Zeigt die Anfragewarteschlange an. |
| category | database | Zeigt das Formular Kategorie für Service Management an. |
| catlist | report.exerciser | Führt den Bericht Kategorieaufstellung über das Berichtsausführungsprogramm aus. |
| cau | menu.manager | Zeigt das Menü Central Administration Utility an. |
| сс | menu.manager | Zeigt das textbasierte Menü Service Management an. |
| chgqueue | sc.setup.manage | Zeigt die Änderungswarteschlange an. |
| clavail | availability.clear | Ermöglicht das Löschen von Verfügbarkeitsinformationen. |
| cls | pm.access | Zeigt die Incident- Warteschlange an. |
| cm3 | menu.manager | Zeigt das textbasierte CM3-Hauptmenü an. |
| cm3grp | database | Zeigt das Formular Change Management – Gruppendefinition an. |
| cm3maint | menu.manager | Zeigt das textbasierte CM3-Wartungsmenü an. |
| cm3msg | database | Zeigt das Formular Change Management Ereignisdefinition an. |
| cm3profile | database | Zeigt das Formular CM-Sicherheitsprofil an. |

| Befehl | Aufgerufene RAD-Anwendung | Funktion |
|----------|------------------------------|--|
| cm3r | se.search.engine | Zeigt das Suchformular für Change Management- Anforderungen an. |
| cm3rcat | cm3r.category.maint | Zeigt das Formular für die Change Management-Anforderungskateg orie an. |
| cm3renv | se.search.engine | Zeigt das Formular für die Change Management- Anwendungsumgebung an. |
| cm3ropen | cmc.open.from.menu | Initiiert das Skript zum Öffnen eines neuen Änderungsanforderungs-Tickets. |
| cm3rpt1 | report.exerciser | Führt den Bericht für alle innerhalb der nächsten 30 Tage zu startenden Anforderungen über das Berichtsausführungs- programm aus. |
| cm3rpt10 | report.exerciser | Führt den Bericht zur Zusammen- fassung der gesamten Arbeits- stunden und Vorlaufzeiten nach Anforderungsgruppe über das Berichtsausführungs- programm aus. |
| cm3rpt2 | report.exerciser | Führt den Bericht für Alterungs- summen nach Geschäftsbereich über das Berichtsausführungs- programm aus. |
| cm3rpt4 | report.exerciser | Führt den Bericht zur Zusammen- fassung der gesamten Arbeits- stunden und Vorlaufzeiten nach Kategorie über das Berichts- ausführungsprogramm aus. |
| cm3rpt5 | report.exerciser | Führt den Bericht zur Zusammen- fassung der gesamten Arbeits- stunden und Vorlaufzeiten nach Zuweisungsgruppe über das Berichtsausführungsprogramm aus. |

| Befehl | Aufgerufene RAD-Anwendung | Funktion |
|----------|------------------------------|--|
| cm3rpt6 | report.exerciser | Führt den Bericht zur Zusammen- fassung der gesamten Arbeits- stunden und Vorlaufzeiten nach Anforderungsgruppe über das Berichtsausführungs- programm aus. |
| cm3rpt7 | report.exerciser | Führt den Bericht für Alterungs- summen nach Geschäftsbereich über das Berichtsausführungs- programm aus. |
| cm3rpt8 | report.exerciser | Führt den Bericht zur Zusammen- fassung der gesamten Arbeits- stunden und Vorlaufzeiten nach Kategorie über das Berichts- ausführungsprogramm aus. |
| cm3rpt9 | report.exerciser | Führt den Bericht zur Zusammen- fassung der gesamten Arbeits- stunden und Vorlaufzeiten nach Zuweisungsgruppe über das Berichtsausführungsprogramm aus. |
| cm3rpts | menu.manager | Zeigt das textbasierte CM3-Berichtemenü an. |
| cm3t | se.search.engine | Zeigt das Suchformular für Change Management- Aufgaben an. |
| cm3tcat | cm3t.category.maint | Zeigt das Formular für die Change Management- Aufgabenkategorie an. |
| cm3tenv | se.search.engine | Zeigt das Formular für die Change Management-Anwendungs- umgebung an. |
| cm3topen | cmt.open.from.menu | Initiiert das Skript zum Öffnen einer neuen Änderungsaufgabe. |
| cm3upg1 | report.exerciser | Führt den Bericht zum Vergleich von und zur Berichtserstellung für DBDICT über das Berichtsausführungsprogramm aus. |

| Befehl | Aufgerufene RAD-Anwendung | Funktion |
|---------------|------------------------------|--|
| cm3upg2 | report.exerciser | Führt den Bericht zum Vergleich von und zur Berichtserstellung für cm3t DBDICT über das Berichtsausführungsprogramm aus. |
| cm3upg5 | report.exerciser | Führt den Bericht für die Konvertierung von CM2- Berechtigungswörtern über das Berichtsausführungsprogramm aus. |
| cmcontrol | cm.edit.config | Zeigt das Formular für die Change Management-Kontrolle an. |
| cmdlist | report.exerciser | Führt den Bericht für die Menübefehlsaufstellung über das Berichtsausführungsprogramm aus. |
| cmsla | database | Zeigt das Formular Change Management-SLA an. |
| commlst | report.exerciser | Führt den Bericht für die Kommunikationsaufstellung über das Berichtsausführungs- programm aus. |
| commtype | database | Zeigt das Formular Kommunikationstyp an. |
| commun | database | Zeigt das Attributformular für den Typ des Kommunikationsgeräts an. |
| comp | se.search.engine | Zeigt das Formular Definition der Systeminformationen (systemweiter Firmendatensatz) an. |
| compare | compare.applications | Zeigt das Formular RAD-Anwendungsvergleich an. |
| configure sla | sla.edit.config | Zeigt das Formular für die Kontrolle des SLAs an. |
| contacts | database | Zeigt das Formular Kontakte an. |
| contract | menu.manager | Zeigt das textbasierte Menü Contract Management an. |

| Befehl | Aufgerufene RAD-Anwendung | Funktion |
|--------------|------------------------------|---|
| copyfile | copy.database.file | Initiiert das Skript zum Kopieren einer Datenbankdatei. |
| costcntr | database | Zeigt das Formular für die SAP-Kostenstelle an. |
| cpnycode | database | Zeigt das Formular Firmencodes an. |
| createcat | create category | Initiiert das Skript zum Hinzufügen einer Incident Management-Kategorie. |
| createschd | database | Zeigt das Formular Planung an. |
| curalerts | se.search.engine | Zeigt eine Liste der aktuellen Alerts an. |
| curapprovals | se.search.engine | Zeigt eine Liste der aktuellen Anforderungen, deren Genehmigung aussteht. |
| curconvert | database | Zeigt das Formular für die Währungskursinformationen an. |
| currency | database | Zeigt das Formular Währung an. |
| datamap | database | Zeigt das Formular Datenzuordnung an. |
| db | database | Zeigt die Eingabeaufforderung von Database Manager an. |
| dbdict | dbdict.utility database | Zeigt die Database Dictionary-Eingabeaufforderung an. |
| de | database | Zeigt das Formular Ereignisdefinition für Display-Anwendung an. |
| delmail | database | Zeigt das Formular zum Senden interner ServiceCenter-Broadcast- Mail an. |
| device | icm.access | Zeigt das Formular Asset-Informationen an. |

| Befehl | Aufgerufene RAD-Anwendung | Funktion |
|-----------|------------------------------|---|
| devloc | report.exerciser | Führt den Bericht für die Inventaraufstellung nach Standort über das Berichtsausführungs- programm aus. |
| devrpt | report.exerciser | Führt den Bericht für die Geräteaufstellung über das Berichtsausführungsprogramm aus. |
| devtype | icm.create.device | Zeigt das Formular Inventarisierte Gerätetypen an. |
| devvend | report.exerciser | Führt den Bericht für die Inventaraufstellung nach Herstelle über das Berichtsausführungs- programm aus. |
| directory | report.exerciser | Führt den Bericht für das Benutzerverzeichnis über das Berichtsausführungsprogramm aus. |
| dist | database | Zeigt das Formular Verteilergruppe an. |
| dmrpts | menu.manager | Zeigt das textbasierte DokMgmt-Analyseberichte- Menü an. |
| do | database | Zeigt das Formular Optionsdefinition für Display-Anwendung an. |
| doc | menu.manager | Zeigt das Menü mit Optionen zur Verwaltung des Dokumentenmoduls an. |
| drc | report.exerciser | Führt den Analysebericht für offene Probleme nach Kategorie über das Berichtsausführungs- programm aus. |
| ds | database | Zeigt das Formular Bildschirmdefinition für Display-Anwendung an. |

| Befehl | Aufgerufene RAD-Anwendung | Funktion |
|------------|------------------------------|---|
| dtqueue | database | Zeigt das Formular für die Warteschlange des verteilten Ticketing an. |
| dtrace | report.exerciser | Führt den Bericht für untergeordnete Geräte über das Berichtsausführungsprogramm aus. |
| dtshad | database | Zeigt das Formular für die Spiegelung bei verteiltem Ticketing an. |
| edit gkn | database | Zeigt das Formular zur Bearbeitung der Kernwissensdatenbank an. |
| enduser | database | Zeigt das Attributformular für den Endbenutzer-Gerätetyp an. |
| enduserlst | report.exerciser | Führt den Bericht für die Endbenutzeraufstellung über das Berichtsausführungsprogramm aus. |
| entitle | database | Zeigt das Formular für die Serviceberechtigung an. |
| erp | menu.manager | Zeigt das textbasierte ERP-Menü an. |
| err | report.exerciser | Führt den Bericht zur übermäßigen Neuzuweisung über das Berichtsausführungs- programm aus. |
| es | menu.manager | Zeigt das textbasierte Menü Ereignisdienste an. |
| esadmin | menu.manager | Zeigt das textbasierte Ereignisdienste- Verwaltungsmenü an. |
| evemail | sca.window | Zeigt das Formular zum Senden eines E-Mail-Ereignisses an. |
| eventbld | axces.build.maps | Initiiert den Assistenten zur Erstellung von Ereigniszuordnungen. |

| Befehl | Aufgerufene RAD-Anwendung | Funktion |
|------------|------------------------------|--|
| eventfltr | database | Zeigt das Formular E reignisfilter an. |
| eventin | database | Zeigt die Eingangswarteschlange der Ereignisdienste an. |
| eventmap | database | Zeigt das Formular Ereigniszuordnung an. |
| eventout | database | Zeigt die Ausgangswarteschlange der Ereignisdienste an. |
| eventreg | database | Zeigt das Formular Ereignisregistrierung an. |
| evfax | sca.window | Zeigt das Formular zum Senden eines Fax-Ereignisses an. |
| evicmbld | scauto.build.maps | Initiier ein Skript zur Erstellung von IM-Zuordnungen. |
| evpage | axces.page.window | Zeigt das Formular zum Senden eines Paging-Ereignisses an. |
| evwrite | sca.window | Zeigt das Formular zum Senden eines Incident-, Inventar- oder generischen Ereignisses an. |
| exceedcall | query.stored | Führt die Abfrage für Verträge mit einer zu hohen Anfrageanzahl aus, in der eine Liste aller Service- verträge mit überschrittener Anfragenzuteilung angezeigt wird. |
| exceedim | query.stored | Führt die Abfrage für Verträge mit einer zu hohen Problemanzahl aus, in der eine Liste aller Service- verträge mit überschrittener Problemzuteilung angezeigt wird. |
| expired | query.stored | Führt die Abfrage für abgelaufene Verträge aus, in der eine Liste aller abgelaufenen Serviceverträge angezeigt wird. |
| expline | database | Zeigt das Formular Informationen über Kostengrenze an. |
| faxinfo | database | Zeigt das Formular Fax-Konfiguration an. |

| Befehl | Aufgerufene RAD-Anwendung | Funktion |
|------------|------------------------------|---|
| fc | format.ctrl.maint | Zeigt das Formular Format Control an. |
| fd | forms.designer | Zeigt die Forms Designer- Eingabeaufforderung an. |
| fep | database | Zeigt das Attributformular für den Frontend-Gerätetyp an. |
| feplst | report.exerciser | Führt den Bericht für die Aufstellung der Frontend- Prozessoren über das Berichtsausführungsprogramm aus. |
| fest | database | Zeigt das Formular Feste Funktionstasten für 327x-Terminals an. |
| files | database | Zeigt das Formular Konfigurationsdatei für Datenbankentladungen an. |
| formatctrl | format.ctrl.maint | Zeigt das Formular Format Control an. |
| formofad | database | Zeigt das Formular Anrede an. |
| forms | forms.designer | Zeigt die Forms Designer- Eingabeaufforderung an. |
| from sql | pmc.sql.unfront | Initiiert die Übertragung von Daten aus einer RDBMS-Datenbank nach P4. |
| gen core | ke.gencore.verify | Zeigt die Eingabeaufforderung zur Erstellung der Kernwissensdatenbank an. |
| gl | database | Zeigt das globale Listenformular an. |
| hardware | menu.manager | Zeigt das textbasierte Hardware- Konfigurationsmenü an. |
| hd | pm.access | Zeigt die Incident- Warteschlange an. |
| help | database | Zeigt das Hilfeformular an. |

| Befehl | Aufgerufene RAD-Anwendung | Funktion |
|------------|------------------------------|---|
| hfield | database | Zeigt das textbasierte Hilfefeldformular an. |
| History | query.stored | Zeigt die Alterungsergebnisse für SLAs in Balkendiagrammen an. |
| Home | menu.manager | Zeigt das Hauptmenü an. |
| host | database | Zeigt das Attributformular für den Host-Gerätetyp an. |
| hostdev | database | Zeigt das Attributformular für den Host-Geräte-Gerätetyp an. |
| hostdevlst | report.exerciser | Führt den Bericht für die Aufstellung der Host-Peripheriegeräte über das Berichtsausführungsprogramm aus. |
| hostlst | report.exerciser | Führt den Bericht Hostaufstellung über das Berichtsausführungs- programm aus. |
| hrcontacts | erp.request.batch | Zeigt die Eingabeaufforderung für den Import von PeopleSoft HR-Daten an. |
| hrimport | erp.request.batch | Zeigt die Eingabeaufforderung für den Import von PeopleSoft HR-Daten an. |
| hrsupport | database | Zeigt das Statusformular an. |
| htopic | database | Zeigt das Hilfeformular an. |
| icm | menu.manager | Zeigt das textbasierte Menü Inventory Management an. |
| icmapplenv | database | Zeigt das Formular für die Asset Management-Anwendungs- umgebung an. |
| icmconvert | icm.convert.files | Zeigt den Verknüpfungsdatensatz zur Erstellung von Inventardaten- sätzen während des Upgrade- Verfahrens an. |
| icmenv | menu.manager | Zeigt das textbasierte Menü Inventory Management an. |

| Befehl | Aufgerufene RAD-Anwendung | Funktion |
|---------------|------------------------------|--|
| icmgroups | database | Zeigt das Formular Gruppen Inventory Management an. |
| icmprofile | database | Zeigt das Formular Inventar-Sicherheitsprofil an. |
| icmreports | menu.manager | Zeigt das textbasierte Menü Berichte der Inventarverwaltung an. |
| im | menu.manager | Zeigt das textbasierte Incident Management-Menü an. |
| im admin | menu.manager | Zeigt das textbasierte Menü Incident Management- Umgebung an. |
| imapplenv | database | Zeigt das Formular Incident Management-Umgebung an. |
| imassign | database | Zeigt das Formular Zuweisungsgruppen an. |
| imbuild | pm.build.probsum | Initiiert das Skript zur Erstellung von probsummary-Datensätzen. |
| imconvert | pm.convert.format | Zeigt das Formular Incident-Format konvertieren an. |
| imgroups | database | Zeigt das Formular Incident Management-Gruppen an. |
| imm | menu.manager | Zeigt das textbasierte Incident Management-Menü an. |
| improfile | database | Zeigt das Formular IM-Sicherheitsprofil an. |
| imreset | pm.clear.downtime | Ermöglicht das Löschen von Verfügbarkeitsinformationen. |
| inact | kill.inactive.setup | Zeigt das Formular Parameter zum Beenden inaktiver Benutzer an. |
| Incident | menu.manager | Zeigt das textbasierte Incident Management-Menü an. |
| incidentqueue | sc.setup.manage | Zeigt die Incident- Warteschlange an. |

| Befehl | Aufgerufene RAD-Anwendung | Funktion |
|-----------|------------------------------|---|
| info | database | Zeigt das Formular Agenten- Initialisierungsregisterkarte an. |
| inventory | menu.manager | Zeigt das textbasierte Menü Inventory Management an. |
| invlist | database | Zeigt das textbasierte Inv./Konfg. Mgmt Aufstellungsmenü an. |
| irassg | report.exerciser | Führt den Bericht Problemreaktionsanalyse nach Zuordnung über das Berichtsausführungsprogramm aus. |
| ircomp | report.exerciser | Führt den Bericht für die Problemreaktionsanalyse nach Komponente über das Berichtsausführungsprogramm aus. |
| irloc | report.exerciser | Führt den Bericht für die Problemreaktionsanalyse nach Standort über das Berichtsausführungsprogramm aus. |
| irq | ir.query.window | Zeigt das Formular zur Ausgabe einer IR-Abfrage an. |
| irvend | report.exerciser | Führt den Bericht für die Problemreaktionsanalyse nach Hersteller über das Berichtsausführungsprogramm aus. |
| jesptrs | database | Zeigt das Formular Konfigurationsdatei für JES an. |
| ke | menu.manager | Zeigt die textbasierte Menü Wissensdatenbank-Engineering an. |
| knowledge | sc.knowledge | Zeigt das Suchformular für Wissensdatenbankinformationen an. |

| Befehl | Aufgerufene RAD-Anwendung | Funktion |
|---------------|------------------------------|---|
| linelst | report.exerciser | Führt den Bericht Zeilenaufstellung über das Berichtsausführungsprogramm aus. |
| link | edit.link | Zeigt das Verknüpfungsformular an. |
| linklist | report.exerciser | Führt den Bericht Link-Datei über das Berichtsausführungs- programm aus. |
| load transfer | apm.upgrade.load.transfer | Initiiert das ServiceCenter Upgrade Utility-Formular Ladungsübertragung. |
| location | database | Zeigt das Standortformular an. |
| loclist | report.exerciser | Führt den Bericht Standortaufstellung über das Berichtsausführungsprogramm aus. |
| loclst | report.exerciser | Führt den Bericht Standortaufstellung über das Berichtsausführungsprogramm aus. |
| logmsg | database | Zeigt das Meldungsklassenformular für Protokollmeldungen an. |
| Logoff | menu.manager | Meldet die Sitzung vollständig ab. |
| logoff | menu.manager | Zeigt die textbasierte Eingabeaufforderung zum Abmelden an. |
| Logout | menu.manager | Zeigt die Eingabeaufforderung zum Abmelden an. |
| Lok | database | Zeigt das Standortformular an. |
| mailmsg | database | Zeigt das Meldungsklassenformular für E-Mail-Nachrichten an. |
| main | menu.manager | Zeigt das textbasierte Hauptmenü an. |

| Befehl | Aufgerufene RAD-Anwendung | Funktion |
|-----------|------------------------------|--|
| mcf | database | Zeigt das Formular Berechtigungswort an. |
| menu | database | Zeigt das Menüformular an. |
| message | database | Zeigt das Meldungsformular an. |
| mmm | menu.manager | Zeigt das textbasierte Hauptmenü an. |
| model | database | Zeigt das Modellformular an. |
| modelicm | database | Zeigt das IM-Modell-Formular an. |
| modelven | database | Zeigt das Formular Informationen ü ber Modelllieferant an. |
| modlist | report.exerciser | Führt den Bericht für die Modellaufstellung über das Berichtsausführungsprogramm aus. |
| monitor | system.monitor | Zeigt das Formular Systemstatus an. |
| moresa | menu.manager | Zeigt ds textbasierte Systemverwaltungsmenü an (2. Formular). |
| moreutil | menu.manager | Zeigt das textbasierte Menü Benutzer-Utilities an (2. Formular). |
| moreutil2 | menu.manager | Zeigt das textbasierte Menü Benutzer-Utilities an (3. Formular). |
| msg | database | Zeigt das generische Formular Meldungklasse an. |
| msgclass | menu.manager | Zeigt das textbasierte Meldungsklasse-Menü an. |
| msglog | database | Zeigt das Formular Meldungsprotokoll an. |
| msgtype | database | Zeigt das Formular Meldungstyp an. |

| Befehl | Aufgerufene RAD-Anwendung | Funktion |
|--------------|------------------------------|---|
| napainfo | query.stored | Führt die Abfrage napainfo aus, die den Datensatz zur Verwaltung von NAPA-Daten anzeigt. |
| new call | cc.first | Zeigt ein leeres Anfrageformular zur Ticket-Eingabe an. |
| new incident | apm.first | Zeigt ein leeres Incident-Formular zur Ticket-Eingabe an. |
| new prob | apm.first | Zeigt ein leeres Incident-Formular zur Ticket-Eingabe an. |
| new sla | sla.edit.objects | Zeigt das Formular SLA an. |
| note | database | Zeigt das Formular Benachrichtigungsdefinition an. |
| number | database | Zeigt das Formular für laufende Nummern an. |
| ocm | menu.manager | Zeigt das textbasierte Request Management-Hauptmenü an. |
| ocmbldlvl | ocm.co.bld.lvls | Zeigt die Eingabeaufforderung zur Aktualisierung sämtlicher Ebenennummern für alle Komponenten in der Modelldatei an. |
| ocmcatalog | menu.manager | Zeigt das textbasierte Menü des Request Management-Katalogs an. |
| ocmco | database | Zeigt das Formular Komponentendefinitionen – Request Management an. |
| ocmdeliv | report.exerciser | Führt den Bericht der Liefer- prognose für die nächsten sieben Tage über das Berichts- ausführungsprogramm aus. |
| ocmdreqj | report.exerciser | Führt den Bericht für das tägliche Kostenvoranschlagsprotokoll über das Berichtsausführungs- programm aus. |

| Befehl | Aufgerufene RAD-Anwendung | Funktion |
|------------|------------------------------|---|
| ocmdrj | report.exerciser | Führt den Bericht für das tägliche Empfangsjournal über das Berichtsausführungsprogramm aus. |
| ocmevents | database | Zeigt das Formular E reignisse – Request Management an. |
| ocmexample | menu.manager | Zeigt das Menü Beispiel-Benutzer Request Management an. |
| ocmgroups | database | Zeigt das Formular Gruppendefinition – Request Management an. |
| ocml | ocml.access | Zeigt das Suchformular für Request Management- Einzelposten an. |
| ocmlcat | database | Zeigt das Formular Einzelpostenkategorie Request Management an. |
| ocmlcreate | ocm.category.create | Zeigt das Formular Einzelpostenkategorie Request Management an. |
| ocmlenv | menu.manager | Zeigt das textbasierte Menü für die Request Management- Einzelpostenumgebung an. |
| ocmlenvir | query.stored | Zeigt das Formular Anwendungsumgebung Einzelposten Request Management an. |
| ocmlmast | database | Zeigt das Formular Kategorien Katalogauswahl – Request Management an. |
| ocmlphase | database | Zeigt das Formular für die Einzelpostenphase in Request Management an. |
| ocmlrec | database | Zeigt das Formular Empfangsprotokoll – Request Management an. |
| ocmmain | menu.manager | Zeigt das textbasierte Request Management-Hauptmenü an. |

| Befehl | Aufgerufene RAD-Anwendung | Funktion |
|------------|------------------------------|--|
| осто | ocmo.access | Zeigt das Suchformular für Request Management- Bestellungen an. |
| ocmoappr | ocmo.access | Zeigt eine Liste der genehmigten Aufträge an. |
| ocmocat | database | Zeigt das Formular Bestellkategorie Request Management an. |
| ocmocavail | database | Zeigt den Verfügbarkeitsprüfungs-/Besteller zeugungs-Plandatensatz von Request Management an. |
| ocmocreate | ocm.category.create | Zeigt das Formular Bestellkategorie Request Management an. |
| ocmodemand | database | Zeigt das Formular Auftragserzeugungs-Plandatensat z – Request Management an. |
| ocmoenv | menu.manager | Zeigt das textbasierte Menü Request Management- Auftragsumgebung an. |
| ocmoenvir | query.stored | Zeigt das Formular für Request Management- Bestellanwendungen an. |
| ocmoopen | ocmo.access | Initiiert das Skript zum Erstellen einer neuen Request Management-Bestellung. |
| ocmophase | database | Zeigt das Formular für Request Management-Bestellphasen an. |
| ocmphaselg | database | Zeigt das Formular für das Request Management-Phasenprotokoll an. |
| остро | report.exerciser | Führt den Bericht für das Drucken von Einkaufsaufträgen über das Berichtsausführungsprogramm aus. |
| ocmprofile | database | Zeigt das Formular Request Management-Profil an. |

| Befehl | Aufgerufene RAD-Anwendung | Funktion |
|------------|------------------------------|--|
| ocmq | ocmq.access | Zeigt das Suchformular für Request Management- Kostenvoranschläge an. |
| ocmqcat | database | Zeigt das Formular Kostenvoranschlags-Kategorie Request Management an. |
| ocmqcreate | ocm.category.create | Zeigt das Formular Kostenvoranschlags-Kategorie Request Management an. |
| ocmqenv | menu.manager | Zeigt das textbasierte Menü Request Management- Kostenvoranschlagsumgebung an. |
| ocmqenvir | query.stored | Zeigt das Formular U mgebung Kostenvoranschlagsanwendungen Request Management an. |
| ocmqopen | ocmq.access | Initiiert das Skript zum Erstellen eines neuen Request Management- Kostenvoranschlags. |
| ocmqphase | database | Zeigt das Formular für Request Management-Kostenvoranschlags phasen an. |
| ocmrpts | menu.manager | Zeigt das textbasierte Menü Berichte Request Management an. |
| ocmsupport | menu.manager | Zeigt das textbasierte Request Management-Menü für unterstützende Dateien an. |
| ocmvenper | report.exerciser | Führt den Bericht für die auf Einzelpostendaten basierende Lieferantenleistung über das Berichtsausführungsprogramm aus. |
| odr | report.exerciser | Führt den Analysebericht für offene Probleme nach Dokumentnummer über das Berichtsausführungsprogramm aus. |

| Befehl | Aufgerufene RAD-Anwendung | Funktion |
|-------------|------------------------------|---|
| oncall | database | Zeigt das Kontaktformular Bereitschaftsdienst-Planung an. |
| oncallsched | database | Zeigt das Kalenderformular Bereitschaftsdienst-Planung an. |
| operator | database | Zeigt das Formular Bearbeiter an. |
| opn | pm.access | Zeigt die Incident- Warteschlange an. |
| order | query.stored | Zeigt eine Liste der Arbeitsaufträge des Benutzers an. |
| overspent | query.stored | Führt die Abfrage für Verträge mit überschrittenem Budget aus, in der eine Liste aller Serviceverträge mit überschrittenem Finanzbudget angezeigt wird. |
| password | password.change | Zeigt die Eingabeaufforderung zur Änderung des Anmelde-Kennworts an. |
| pfkeys | database | Zeigt das Formular für die Belegung der Funktionstasten an. |
| pm | menu.manager | Zeigt das textbasierte Menü Incident Management an. |
| pm admin | menu.manager | Zeigt das textbasierte Menü für die Incident Management-Umgebung an. |
| pmapplenv | database | Zeigt das Formular Umgebungsprofil Incident Management an. |
| pmassign | database | Zeigt das Formular Zuweisungsgruppe an. |
| pmbuild | pm.build.probsum | Zeigt das Formular zur Erstellung von probsummary-Datensätzen an. |
| pmconvert | pm.convert.format | Zeigt das Formular Incident-Format konvertieren an. |
| pmgroups | database | Zeigt das Formular Incident Management-Gruppen an. |

| Befehl | Aufgerufene RAD-Anwendung | Funktion |
|-----------|------------------------------|---|
| pmprofile | database | Zeigt das Formular IM-Sicherheitsprofil an. |
| pmreset | pm.clear.downtime | Zeigt das Formular Verfügbarkeitsinformationen löschen an. |
| position | database | Zeigt das Formular T itel und Positionen an. |
| prassg | report.exerciser | Führt den Bericht Problemreaktionsanalyse nach Zuordnung über das Berichtsausführungsprogramm aus. |
| prcomp | report.exerciser | Führt den Bericht für die Problemreaktionsanalyse nach Komponente über das Berichtsausführungsprogramm aus. |
| print | report.exerciser | Führt den Bericht für den Anwendungsdruck über das Berichtsausführungsprogramm aus. |
| printappl | report.exerciser | Führt den Bericht für den Anwendungsdruck über das Berichtsausführungsprogramm aus. |
| prloc | report.exerciser | Führt den Bericht für die Problemreaktionsanalyse nach Standort über das Berichtsausführungsprogramm aus. |
| problem | menu.manager | Zeigt das textbasierte Menü Incident Management an. |
| prtmsg | database | Zeigt das Meldungsklassenformular für Druckmeldungen an. |

| Befehl | Aufgerufene RAD-Anwendung | Funktion |
|-----------------|------------------------------|---|
| prvend | report.exerciser | Führt den Bericht für die Problemreaktionsanalyse nach Hersteller über das Berichtsausführungsprogramm aus. |
| ps | menu.manager | Zeigt das textbasierte PeopleSoft-Menü an. |
| psnlarea | database | Zeigt das Formular Personalabteilung - Personalbereich an. |
| psnlsuba | database | Zeigt das Formular Personal-Unterbereich an. |
| purgarch | pa.main.appl | Zeigt das Formular Löschen/Archivieren an. |
| purgeaudit | audit.purge | Zeigt das Formular zum Löschen des Prüfungsverlaufs an. |
| qsamfiles | database | Zeigt das Formular Konfigurationsdatei für QSAM an. |
| quiesce | system.quiesce | Verhindert bei MVS-Systemen die Anmeldung weiterer Benutzer bis das jeweilige System vollständig heruntergefahren ist. |
| RAD | database | Zeigt die RAD-Editor- Eingabeaufforderung an. |
| rad | encl.appl | Zeigt die RAD-Editor- Eingabeaufforderung an. |
| rca | menu.manager | Zeigt das Basisursachen-Menü an. |
| re | report.exerciser | Zeigt die Eingabeaufforderung der Berichtsausführung an. |
| recalc partials | sla.recalc.totals | Zeigt die Eingabeaufforderung zur Neuberechnung von SLA-Daten für einen bestimmten Zeitrahmen an. |
| region | database | Zeigt das Formular Landesniederlassung an. |

| Befehl | Aufgerufene RAD-Anwendung | Funktion |
|-----------|------------------------------|---|
| report | report.exerciser | Zeigt die Eingabeaufforderung der Berichtsausführung an. |
| resetbm | benchmark.reset | Setzt die Benchmark-Ergebnisse des Systems zurück. |
| reslist | report.exerciser | Führt den Bericht Lösungscode-Aufstellung über das Berichtsausführungsprogramm aus. |
| resol | database | Zeigt das Formular für Lösungscodes an. |
| review cc | cc.setup.manage | Zeigt die Anfragewarteschlange an. |
| review im | apm.setup.manage | Zeigt die Incident- Warteschlange an. |
| review pm | sc.setup.manage | Zeigt die Incident- Warteschlange an. |
| rmail | read mail | Zeigt die Eingabeaufforderung zur Auswahl des Typs der internen ServiceCenter-Mail an, die zu lesen ist. |
| rt | menu.manager | Zeigt das textbasierte RT-Menü an. |
| run | encl.appl | Zeigt das Formular Anwendungs- ausführungsprogramm an, über das eine RAD-Anwendung direkt getestet oder ausgeführt werden kann. |
| rv | pm.access | Zeigt die Incident- Warteschlange an. |
| rw | report.writer | Zeigt die Eingabeaufforderung des Berichts-Editors an. |
| sap | menu.manager | Zeigt das textbasierte SAP-Menü an. |
| sapconfig | query.stored | Führt die Abfrage sapconfig aus, die den Konfigurationsdatensatz Enterprise Connections anzeigt. |

| Befehl | Aufgerufene RAD-Anwendung | Funktion |
|-----------------|------------------------------|--|
| sarpts | menu.manager | Zeigt das textbasierte Systemverwaltung- Berichtsmenü an. |
| sc5upgrade | menu.manager | Zeigt das Menü Anwendungs-Upgrade an. |
| sc5upgradetext | menu.manager | Zeigt das textbasierte Menü Anwendungs-Upgrade an. |
| scd | menu.manager | Zeigt das textbasierte SCD-Menü (ServiceCenter Distributed) an. |
| scdsites | database | Zeigt das Formular für die Standorte mit verteiltem Ticketing an. |
| sch | database | Zeigt das Formular Plandatei an. |
| schedule | database | Zeigt das Formular Plandatei an. |
| schmail | mail.set.schedule | Zeigt das Formular für die Planung von Hintergrundmeldungen. |
| scknowledge | sc.knowledge | Zeigt das Formular Wissensdatenbank an. |
| scm | menu.manager | Zeigt das Hauptmenü an. |
| scmsg | database | Zeigt das Formular ServiceCenter-Meldung an. |
| scr | report.exerciser | Führt den Änderungsbericht über das Berichtsausführungs- programm aus. |
| scripts | script.maint | Zeigt das Formular Skript-Definition an. |
| search cal | cc.search.incidents | Zeigt das Suchformular für Service Management-Anfragen an. |
| search calls | cc.search.incidents | Zeigt das Suchformular für Service Management-Anfragen an. |
| search incident | apm.search.problems | Zeigt das Suchformular für Incident Management- Incidents an. |

| Befehl | Aufgerufene RAD-Anwendung | Funktion |
|-------------|------------------------------|---|
| search prob | apm.search.problems | Zeigt das Suchformular für Incident Management- Incidents an. |
| search sla | sla.search.objects | Zeigt das Suchformular für SLAs an. |
| servcont | database | Zeigt das Formular Servicevertrag an. |
| shadow | pmc.sql.front | Initiiert die Datenspiegelung zwischen SQL und P4. |
| shutdown | system.shutdown | Initiiert das Herunterfahren des ServiceCenter-Servers. |
| SLA | sla.graph | Zeigt das Balkendiagramm der aktuellen Reaktionsmesswerte für den SLA an. |
| sla | menu.manager | Zeigt das textbasierte SLA-Menü an. |
| sm | menu.manager | Zeigt das textbasierte Menü Service Management an. |
| sm admin | menu.manager | Zeigt das textbasierte Menü Service Management- Umgebung an. |
| smail | mail.send.appl | Zeigt die Eingabeaufforderung zur Bestätigung des Sendens interner ServiceCenter-Meldungen an. |
| smapplenv | database | Zeigt das Formular Service Management-Umgebung an. |
| smgroups | database | Zeigt das Formular Gruppen Service Management an. |
| smprofile | database | Zeigt das Formular für das Service Management-Sicherheitsprofil an. |
| softlist | report.exerciser | Führt den Bericht für die Softwareproduktaufstellung über das Berichtsausführungs- programm aus. |
| software | database | Zeigt das Formular Installierte Software an. |
| Befehl | Aufgerufene RAD-Anwendung | Funktion |
|-----------|------------------------------|---|
| sol cans | se.search.engine | Zeigt das Formular Anstehende Wissens-Elemente an. |
| spool | spool.scheduler | Zeigt das Formular Spoolheader an. |
| sq | database | Zeigt das Formular Verwaltung vordefinierter Abfragen an. |
| sql | menu.manager | Zeigt das textbasierte SQL-Menü an. |
| start | apm.upgrade.main | Initiiert den Upgrade Utility-Assistenten. |
| startbm | benchmark.start | Zeigt das Formular Benchmark-Utility an. |
| status | system.status | Zeigt das Formular Systemstatus an. |
| stdptrs | database | Zeigt das Formular Konfigurationsdatei für Standarddrucker an. |
| subtotals | database | Zeigt das Formular Untersummen-Definition an. |
| sw | database | Zeigt das Attributformular für den Software-Gerätetyp an. |
| swlst | report.exerciser | Führt den Bericht für die Softwareproduktaufstellung über das Berichtsausführungs- programm aus. |
| sysadm2 | menu.manager | Zeigt das textbasierte Systemverwaltung II-Menü an. |
| sysadmin | menu.manager | Zeigt das textbasierte Menü Systemverwaltung an. |
| syslog | database | Zeigt das Formular System-Protokoll an. |
| task | query.stored | Zeigt eine Liste der Änderungsaufgaben des Benutzers an. |
| terminals | database | Zeigt das Formular Terminal-Konfiguration an. |

| Befehl | Aufgerufene RAD-Anwendung | Funktion |
|-----------|------------------------------|--|
| termtype | database | Zeigt das Formular Definition Terminal-Typ an. |
| Titel | database | Zeigt das Formular Adelstitel an. |
| to sql | pmc.sql.front | Initiiert die Übertragung von P4-Daten in eine RDBMS-Datenbank. |
| tpdev | database | Zeigt das Attributformular für Geräte zur Datenfernverarbeitung an. |
| tplst | report.exerciser | Führt den Bericht TP-Gerät-Aufstellung über das Berichtsausführungsprogramm aus. |
| triggers | database | Zeigt das Triggerformular an. |
| tskqueue | sc.setup.manage | Zeigt die Aufgabenwarteschlange an. |
| tsomsg | database | Zeigt das Meldungsklassenformular für TSO-Meldungen an. |
| unload | us.unload | Zeigt eine Liste der Entladeskripte an. |
| unshadow | pmc.sql.unfront | Initiiert die Deaktivierung der Datenspiegelung zwischen SQL und P4. |
| uoperprof | query.stored | Zeigt das Formular Bearbeiterstatusanzeige an. |
| upd | pm.access | Zeigt die Incident- Warteschlange an. |
| userlevel | us.userlevel | Zeigt die aktuelle Benutzerzugriffsebene sowie die Optionen zur Änderung des Zugriffs an. |
| userstats | report.userstats | Zeigt die Eingabeaufforderung für die Ausführung des Nutzungsstatistik-Berichts an. |

| Befehl | Aufgerufene RAD-Anwendung | Funktion |
|----------|------------------------------|--|
| userutil | menu.manager | Zeigt das textbasierte Menü Benutzer-Utilities an (1. Formular). |
| usrcmr | cm3r.main | Zeigt eine Liste der aktuellen Anforderungskategorien in Change Management an. |
| usrdir | database | Zeigt das Formular Kontakte an. |
| usricm | icm.access | Zeigt das Formular Asset-Informationen an. |
| usrknow | database | Zeigt das Suchformular für Wissensdatenbankinformationen an. |
| usrocma | ocmo.access | Zeigt eine Liste der aktuellen Request Management- Bestellungen an. |
| usrocmo | ocmo.access | Zeigt das Suchformular für Request Management- Bestellungen an. |
| usrprof | menu.manager | Zeigt das textbasierte Menü Profile an. |
| validity | se.search.engine | Zeigt das Formular Spezifikationen Gültigkeitstabelle an. |
| vend | database | Zeigt das Formular Lieferant/Hersteller an. |
| vendlist | report.exerciser | Führt den Bericht Lieferantenliste über das Berichtsausführungs- programm aus. |
| vendor | database | Zeigt das Formular Lieferant/Hersteller an. |
| venlist | report.exerciser | Führt den Bericht Lieferantenliste über das Berichtsausführungs- programm aus. |
| viewbm | benchmark.avg.results | Zeigt die Benchmark- Ergebnisse an. |

| Befehl | Aufgerufene RAD-Anwendung | Funktion |
|----------|------------------------------|--|
| vsaminfo | query.stored | Führt die Abfrage vsaminfo aus, die den Datensatz zur Verwaltung von VSAM-Informationen anzeigt. |
| Zeile | database | Zeigt das Attributformular für den Zeilen-Gerätetyp an. |

Index

A

Abfragen Abfragegruppen 163 Einschränken 327–328 Zeitbegrenzungen 153 Aktive Benachrichtigungen 281 Aktualisieren Datensatz-Liste 77 Alert Periodic-Zeitplan 300 Alerts alertcpulimit 302 alertdtqueuelimit 302 Alert-Filter 303 alertholdlimit 303 alertirqueuelimit 303 alertlog 304 alertquerylimit 304 alertsqlqueuelimit 304 alertvirtuallimit 304 alertwaitlimit 304 Definieren 300, 301-304 Kategorien 304-308 Blockiert 308 Leistung 307 Limits 305 Zuordnung 306 System 300, 301–304 Anhänge Kontaktdatensatz 92

Anmeldung Anmelde-Informationen 155–156 Anzahl der zulässigen Sitzungen 205 Einzelne Anmeldung 202 Profil im Bearbeiterdatensatz 159-160 Sperren für Benutzer einrichten 157–158 Während der Wartung einschränken 199, 200-201 Zulässige Sitzungen 157 Anwendungen Profile 153 Arravs Vergrößern 221 Aufgelistete aktive Benutzer 66 Aufgelistete inaktive Benutzer 66 Aussenden von Meldungen 56

В

Basisursachen-Analyse Profile 231 Umgebungsprofil 231 Bearbeiten Profile mehrerer Mitglieder 225 Bearbeiterdatensatz 149–171 Abfragegruppen 163 Anfangsanwendung 162 Anmelde-Informationen 155–156 Anmeldeprofil 159–160 Auf Berechtigungsdatei zugreifen 179 Berechtigungswörter 161–163 Druckoptionen 164

Kennwort Ablauf 154, 157 Festlegen 154 Verlauf 158 LDAP Verzeichnisstruktur definieren 156 OLE-Anhangsgrößen-Limit 72, 160 Sicherheit, Kontrolle 153–158 Sicherheitsgruppen 166 Sperren einrichten 157–158 Vorlagen 156, 190–192 Befehlsliste 64 Befehlszeile 41, 162 Benutzer Aus Profilen entfernen 226 Hinzufügen 149–188 Neuen Benutzer testen 189 Rollen Profile 153 Benutzerdaten Anzeigen 225 Change Management Meldungsgruppen bearbeiten 228 Profile 223 Hinzufügen 225 Incident Management Profilzuweisungsgruppen bearbeiten 227 Meldungsgruppen bearbeiten 227 Profile bearbeiten 225 Profilstatus 223 Profilzuweisungsgruppen bearbeiten 227 Request Management-Profile 224 Schnell einfügen 228 Benutzeroberfläche Erweiterung 18–21 Berechtigungscode Named Users 192 Berechtigungsdatei 178-179 Berechtigungswörter 174–178 Menüdatensatz 188 Bericht ausführen 43

С

Central Administration Utility (CAU) Basisursachen-Analyse Profile 231 Umgebungsprofil 231 Benutzer- und Kontaktdienstprogramme 146 Benutzerdaten anzeigen und bearbeiten 146 Benutzerdaten hinzufügen 225 Benutzerdaten schnell einfügen 228 Benutzer-Inbox-Aufstellungen durchsuchen 146 Benutzerprofile bearbeiten 225 Change Management Anforderungsumgebung 235 Aufgabenumgebung 234 Meldungsgruppen 235 Profile 223, 234 Contract Management Profile 233 Umgebung 233 Incident Management Profile 229 Profilzuweisungsgruppen bearbeiten 227 Umgebung 229 Zuweisungsgruppen 229 Inventory Management Profile 232 Umgebung 232 Kontaktdaten suchen 146 Mandantenschutz 237 Meldungsgruppen bearbeiten 227, 228 Nach Bearbeitern suchen 146 Nach Benutzerrollen suchen 146 Profilstatus 223 Request Management Auftragsumgebung 236 Einzelpostenumgebung 236 Kostenvoranschlagsumgebung 236 Profile 224, 235, 236 Service Management Profile 230 Umgebung 230

Werkzeug zum schnellen Einfügen von Benutzern 146 Change Management Abfragegruppen 163 Änderungen Datei anhängen 68-71 Anforderungsumgebung 235 Aufgabenumgebung 234 Erweiterte Druckroutinen 242 Meldungsgruppen 235 Profile 234 Zugreifen 42 Client Drucken Kopfzeilenformat 165 Seitenbreite 165, 241 Zeilen pro Seite 165, 241 Systemverwalter-Menü 40-48 Dienstprogramme 43 Hauptanwendungsmodule 42 Schaltflächenleiste 46 Support-Dateien 42 Systemschaltflächen 42 Werkzeuge 46 Client/Server Verfügbare Plattformen 21 company-Datei 118 Felder 119 Zugreifen 42 contacts-Datei 85–92 Porträt 93–95 Register und Felder 86–95 Zugreifen 42 Contract Management Profile 233 Über den Startbildschirm öffnen 42 Umgebung 233 Vertragsanhänge 68–71 curconvert-Datei Zugreifen 42 currency-Datei Zugreifen 42

D

Database Dictionary Zugreifen 46 Database Manager Zugreifen 46 Dateien Größen-Limits für OLE-Anhänge 72 Mandantenschutz 315 Support 81 Dateimanagement 82-85 Auf Datensätze zugreifen 82 Datensätze aktualisieren 84 Datensätze erstellen 83 Datensätze löschen 84 Daten Beispiel 13 Datenbank Mandantenschutz 315 Datensatz-Liste Automatisch aktualisieren 77 Datensatzliste Spalten bearbeiten 129 Datumsformat 152, 285 Individuelle Bearbeiter 288–291 Standard einstellen 286–288 DDE 129, 222 dept-Datei 121-126 Felder 122–124 Strukturdiagramm einfügen 124 Strukturdiagramm löschen 126 Zugreifen 42 Dienstprogramme Benutzer und Kontakt 146 Benutzerdaten anzeigen und bearbeiten 146 Benutzer-Inbox-Aufstellungen durchsuchen 146 Kontaktdaten suchen 146 Nach Bearbeitern suchen 146 Nach Benutzerrollen suchen 146 Öffnen 43 Schnelles Einfügen von Benutzern 146 DOS-Eingabeaufforderung ServiceCenter-Server beenden 29 ServiceCenter-Server starten 26

Drucken Client 241 Kopfzeilenformat 165 Seitenbreite 165 Zeilen pro Seite 165 Druckerauswahl 164 Erweiterte Routinen Change Management 242 Datenbank 241 Incident Management 241 Inventory Management 242 Service Management 242 SLA-Management 243 Übersicht 239 Vorteile 240 Hintergrund unter Windows NT Unter Benutzer-ID 248-251 JES (Mainframe) Konfigurationsdatei 256-263 Konfigurationsdatei 254 Druckerdatensatz 251-256 Felder 254 Routinen 240 Routinen, die bereits vor Version A9802 zur Verfügung standen 216, 220 Aktivieren 243-246 Im Firmendatensatz definieren 243-244 Mit Format Control bestimmen 245-246 Server 241 Setup 247-263 Standard-Seitenbreite 241 drucken Standardzeilen pro Seite 241 Druck-Warteschlange 43

E

Eingaben in der Befehlszeile Direkt 332–362 Generisch 331–332 Einschränken Abfragen 327–328 Anmeldungen 199, 200–201 Einzelne Anmeldung 202 Ereignisse Systemüberwachung 299 Erstellen Eintrag <STagBold>Wichtige Neuigkeiten 77 Excel In Excel exportieren 222 Excel, exportieren nach 129 Exportieren 110, 127, 128

F

Fehler Aufzuzeichnende Leistungsprobleme 304-308 Beschreibungen 304-308 Felder company-Datei 119 dept-Datei 122-124 Firmendatensatz 204-208, 218, 219 Kontaktdatensatz 86–92 location-Datei 96-98 model-Datei 102-107 vendor-Datei 114-116 Finden-Funktion Nach Daten suchen 74 Firmendatensatz 203–237 Datumsformat 285 Individuelle Bearbeiter 288–291 Standard einstellen 286–288 Felder 204-208, 218, 219 Kennwort Ablaufintervall 206–207 Verlauf 210 Zeitbeschränkung 213-214 Zurücksetzen 209 Zusammenstellungsregeln 210-212 Konfigurieren zum Starten von Network Discovery 48 OLE-Anhangsgrößen-Limit 72, 218 Routinen, die bereits vor Version A9802 zur Verfügung standen 216, 220, 243 tzfile-Wartung 291-295 Zeitzone Datensätze ändern 296–297 Datensätze erstellen 295 GMT-Verschiebungen 296 Individuelle Bearbeiter 288–291

Interne Berechnungen 285 Standard einstellen 286–288 Zugreifen 203–204 Format Control Routinen, die bereits vor Version A9802 zur Verfügung standen, bestimmen 245 Stoppuhren starten und stoppen 276–279 Forms Designer Assistent 180 Eigenschaften 182 OLE-Anhangsgrößen-Limit 72 Startmenüs erstellen 179–183 Werkzeugepalette 181 Zugreifen 46

G

Gemeinsam genutzter Speicher Zuteilen 63 Gemeinsame Mandanten, siehe Mandanten Gerätedatensätze Dokumente anhängen 68–71 GMT Zeitänderungsdefinitionen 294 Zeitzonen 286, 294, 296 Grundriss Bild hinzufügen 98 Bild löschen 100

Η

Herunterfahren Server Geplant 35–37 Sofort 33–34 Verzögert 34 Hintergrundaufgaben 51 Hintergrund-Planungsprogramme Inaktivitäts-Zeitgeber 281–282 Hintergrundverfahren 51 Hinzufügen Benutzer 149–188 Beispiel 167–171

IM Status-Felder 273 Inaktivitäts-Zeitgeber 281–283 Plandatensatz löschen 283 Starten 281–282 Stoppen 283 Zurücksetzen 283 Incident Management Erweiterte Druckroutinen 241 Profile 229 Umgebung 229 Zugreifen 42 Zuweisungsgruppen 229 Incident-Tickets Datei anhängen 68-71 Informationen Bericht ausführen 43 Druck-Warteschlange 43 Schwarzes Brett 43 Verteilung 43 Initialisierungsdatei (sc.ini) Named Users 193, 195 Zwischen Anzeigemodi wechseln 20 Inventory Management Erweiterte Druckroutinen 242 Profile 232 Über den Startbildschirm öffnen 42 Umgebung 232 IR-Abfrage 110, 127, 128

J

JES-Konfigurationsdatei 256–263 Über Befehlszeile öffnen 257 Über Wartungsmenü öffnen 257

Κ

Kategorien Alerts 304–308 Kennwort Ablauf 154, 157, 206–207 Ändern 196–198 Anforderungen 212 Verlauf 158, 210 Zeitbeschränkung 213–214 Zurücksetzen 209 Zusammenstellungsregeln 210–212 Konfigurationsdatei (sc.cfg) Druckerdatensatz 251–256 Konsole ServiceCenter-Server beenden 27 ServiceCenter-Server starten 23 Kontaktdatensatz Adressen 89 Anhänge 92 Kommentare 92 Kontaktnummern 90 Kopfzeilenformat 165

L

LDAP Bearbeiterdatensatz 156 Lieferanten-ID 114 Listen-Optionen (Menü) 128 Lizenzen Anzeigen 193

Μ

Macintosh **OLE-Container** 93 Mandanten Ausgeschlossene Dateien 316 Central Administration Utility Feldbeschränkungen 237 Sicherheitsgruppen 237 Datei definieren 325 Datenbankdateien schützen 315 Datensätze erstellen 325 Definition 316 Einschränkungsabfragen 327-328 Gemeinsame 328-330 Abfrage definieren 329 gemeinsame Initialisierungsparameter 329 Mandantenfeld 316, 319 Mandantenfeld definieren 325 scaccess-Datei 317 scmandant-Datei 317 scsecurity-Datei 317 Sicherheitsgruppen 166, 317, 319-321

Verfahren zum Schutz einer Datei 319 Virtuelle Kombinationsfelder 325 Werte ausschließen 323 Werte definieren 322-325 Platzhalter 324 Werte einbeziehen 323 Workflow 318 MDI-Darstellung 18–21 Zwischen Modi wechseln Client-Verknüpfung 20 sc.ini-Datei 20 Meldungen An alle Benutzer aussenden 56 Meldungsgruppen Bearbeiten 228 Change Management 235 Meldungsprotokoll 304-308 Menüs Berechtigungswörter 188 Datensätze erstellen 184–188 Wartung 43 model-Datei 100-112 Datensätze löschen 110–112 Felder 102-107 Optionen (Menü) 109 Zugreifen 42 Multi-Firmenmodus 119, 120, 219

Ν

Named Users 160, 192–195 Lizenzanzahl bestimmen 193 Namensdatei erstellen 194 sc.ini-Datei bearbeiten 195 Network Discovery Im Firmendatensatz einrichten 48 Über ServiceCenter starten 46

0

OLE-Container 67, 92 Anhangsgröße definieren 160, 218 Dateien zwischen Datensätzen verschieben 71 Dokumente anhängen Einfügen-Befehl 68–70 Ziehen und Ablegen 70

Dokumente löschen 72 Erstellen neuer Dokumente 69 Größen-Limits 72 Optionen (Menü) model-Datei 109 Support-Dateien Aktiver Datensatz 127 Leerer Datensatz 126 Organisations-Diagramm Einfügen 124 OS/2**OLE-Container** 93 OS/390 Server Starten 30 Starten und beenden 31

Ρ

Parameter Serversteuerungselemente bestimmen 37-40 Server-Steuerungsoptionen Aktive Benachrichtigungen 38 Anhänge 38 Aufforderung zum Speichern 38 Datensatzliste 38 Drucken 38 Hilfe zu Feld 38 Schaltflächen anordnen 38 Schaltflächen zweireihig 38 Schaltflächentitel 37 Schlüsselnummernleiste 37 Statusleiste 37 Symbolleiste 37 Plandatensätze System-Alerts 300 Planungsprogramme 51 Hintergrund-Verfahren starten 54 Inaktivitäts-Zeitgeber 281–282 Platzhalter 324 Porträt Bild hinzufügen 93 Bild löschen 95 contacts-Datei 93-95

Profile 153 Basisursachen-Analyse 231 Bearbeiten Mitgliederliste 225 Benutzer und zugehörige Informationen entfernen 226 Change Management 234 Contract Management 233 Incident Management 229 Inventory Management 232 Request Management 235, 236 Service Management 230 Protokolldateien Alerts 304-308 Ereignisse 299 Systemfehler 304–308 Prozessoren 51

Q

QBE-Liste Spalten bearbeiten 129 Quiesce Siehe auch *System Quiesce*

R

RAD Starten und Stoppen von Stoppuhren 279 Zugreifen auf RAD-Entwicklung 46 Request Management Auftragsumgebung 236 Einzelpostenumgebung 236 Kostenvoranschlagsumgebung 236 Über den Startbildschirm öffnen 42

S

sc.ini-Datei MDI/SDI-Modi 20 Named Users 195 Server-Steuerungsparameter 39 System-Alerts einstellen 301–304 scaccess-Datei 317 Schulung 15 Schulungsservices 15 Schwarzes Brett 43 scmandant-Datei 317 scsecurity-Datei 317 SDI-Modus 18-21 Zwischen Modi wechseln Client-Verknüpfung 20 sc.ini-Datei 20 Seitenbreite 165, 241 Server Beenden 22 OS/390 31-32 Unix 30 Windows NT 27-29 Drucken 241 Herunterfahren OS/390 31-32 Installation Übersicht 22 Parameter Kontrolle 37-40 Starten 22 OS/390 30 Unix 29 Windows NT 23-26 Service Level Agreement (SLA) Management Erweiterte Druckroutinen 243 Über den Startbildschirm öffnen 42 Service Management Anfrageberichte Dokumente anhängen 68-71 Erweiterte Druckroutinen 242 Profile 230 Umgebungsdatensatz 230 Zugreifen 42 ServiceCenter Anwendungsbeschreibungen 11 Erforderliche Kenntnisse 10 Lizenzen 193 Plattformen 21 Übersicht 11 Sicherheit 153–158 Sicherheitsgruppen 166, 317 Definieren 319-321 Sperre Einstellung für Benutzer 205 Verlauf 155-156

Sperren Benutzeranmeldung 157–158 Gesperrte Verfahren anzeigen 57 Standortdatei 96-100 Felder 96-98 Grundriss 98-100 Zugreifen 42 Startmenü In Forms Designer erstellen 179–183 Stoppuhren 265–280 Definition 269 Felder 267 Starten und Stoppen Durch Bearbeiter 275 Durch Statusänderungen 271–275 Mit Format Control 276-279 Mit RAD 279 Zugreifen 280 Strukturdiagramm Löschen 126 Suchen Nach Daten Berechtigung finden 74 Support-Dateien 81 System Alerts einstellen 301-304 Aufzuzeichnende Leistungsprobleme 304-308 Fehlerbeschreibungen 304–308 Schaltflächen 42 Wartung Anmeldungen einschränken 199 System Quiesce Allgemeine Auswirkungen 200 Einschränkungsebenen 199 Übersicht 199 Verwenden 200-201 Systemstatus 48–67 Aktive Planungsprogramme 66 Funktionsschaltflächen 54-67 Anzeige neu generieren 54 Anzeige-Optionen 57 Befehle ausführen 66 Befehlsliste 64 Planungsprogramm starten 54

Senden 56 Sperren anzeigen 57 Systemüberwachung 59-63 Übersicht 65 Spaltenüberschriften 53 Verfahren, angezeigte 66 Zugreifen Befehlszeile 49 Menüschaltfläche 50 Systemsteuerung ServiceCenter-Server beenden 28 ServiceCenter-Server starten 24 Systemüberwachung 59-63 CPU-Info 61 Gemeinsam genutzter Speicher 63 Gesamtsumme 61 Informationen erfassen (Momentaufnahmen) 63 SC-Informationen 62 Systemverwalter-Startmenü Öffnen 43 Systemweiter Firmendatensatz Siehe Firmendatensatz

T

Threading 18, 187 tzfile Warnungen 291 Wartung 291–295

U

Überwachen Systemereignisse 299 Unix Server beenden 30 ServiceCenter-Server starten 29

V

vendor-Datei 113–116 Felder 114–116 Zugreifen 42 Verfahren Beenden 66 Systemstatus 66 Verteilung 43 Vorlagen Bearbeiterdatensatz 156, 190–192

W

Werkzeuge (Menü) Zugreifen 43 Wichtige Neuigkeiten Erstellen 77 Windows **OLE-Container** 93 Windows NT SC-Server beenden DOS-Eingabeaufforderung 29 Konsole 27 Systemsteuerung 28 SC-Server starten DOS-Eingabeaufforderung 26 Konsole 23 Systemsteuerung 24 Work Management Zugreifen 42

Ζ

Zeilen pro Seite 165, 241 Zeitzone Bearbeiterdatensatz 152 Datensätze ändern 296–297 Datensätze erstellen 295 Datumsformate 285 Firmendatensatz 215, 216 Genauigkeit 286, 292 GMT-Verschiebungen 296 Individuelle Bearbeiter 288-291 Interne Berechnungen 285 Standard 285 Standard einstellen 286–288 Zuweisungsgruppen Bearbeiten 227 Für Benutzer definieren 160 Incident Management 229

