



IT Service Management mit LANDesk®

Funktions- und Servicebeschreibung

Kategorie: Leistungsbeschreibung

Version: 0.1

Datum: 28.10.2009

Wenn nicht ausdrücklich anders vereinbart, darf dieses Dokument weder kopiert, zurückgehalten oder nach Ablauf der Gültigkeit aufbewahrt werden. Darüber hinaus darf es weder ganz noch teilweise ohne schriftliche Genehmigung von NetworkD an Dritte weitergeleitet werden.

Inhaltsverzeichnis

1 Funktionen	3
1.1 Service Desk Serverlizenz	3
1.2 ServicePortal Serverlizenz	3
1.3 E-Mail Manager Serverlizenz	4
1.4 Desktop Management Integration	4
1.5 ServicePortal Enterprise Edition Enduser	4
1.6 Directory Services und Identity Management	5
1.7 WebDesk für Service Desk	5
1.8 ActiveKnowledge	5
1.9 ConfigurationManager	5
2 Dienstleistung	6
2.1 LANDesk® Service Desk System Administrator Schulung: Einführung & Grundlagentraining	6
2.2 LANDesk® Service Desk Workshop	6
2.3 LANDesk® Service Desk Installation	6
2.4 LANDesk® Service Desk Konfiguration	6
2.5 Incident Management – Fixed Scope 1	7
2.6 Incident Management – Fixed Scope 2	7
2.7 LANDesk® Service Desk Consulting	8
2.8 LANDesk® Service Desk Consulting	8
2.9 LANDesk® Service Desk Projekt Management	8

1 Funktionen

1.1 Service Desk Serverlizenz

Incident, Problem, Change, SLA

Der Service Desk konzentriert sich in seiner "Out of the Box Version" auf die Prozesse Incident, Problem und Change und das Service Level Management.

Einige Hauptvorteile von ServiceDesk sind:

- Effektivere Bearbeitung von Störungen z.B. durch Parent/Child Funktion
- Intuitive, rollenbasierte Bereitstellung von Informationen
- Schnellere Protokollierung und Lösung von Incidents durch Hot Topics
- Standard Prozesse für Incident, Problem und Change Management nach ITIL
- Verknüpfung mehrerer Prozesse
- Steigerung der Qualität im Support durch Service Level Management
- Leistungs- und mandantenfähiges Support Management Tool

1.2 ServicePortal Serverlizenz

Das ServicePortal ist eine hochgradig konfigurierbare, browserbasierte Applikation, die es ermöglicht beliebig viele Bereiche zu definieren, in denen unterschiedlichste Informationen bereitgestellt werden können. Die Informationen sind für den Anwender und Kunden einfach zugänglich und übersichtlich angeordnet.

Nachfolgend sind einige Beispiele aufgeführt:

- Ein schwarzes Brett, für Schlagzeilen und Neuigkeiten
- Ein Bereich zum Erfassen von Calls
- Eine Verbindung zu anderen Webseiten und Dokumenten
- Ein Bereich zum Abrufen von Call-Informationen mit der Möglichkeit, sich im Call zu bewegen und diesen zu aktualisieren
- Eine Suche in der InfoMine, der KnowledgeBase und den FAQs Ihrer Anwender
- etc.

1.3 E-Mail Manager Serverlizenz

Der E-Mail Manager verwaltet automatisch eingehende und ausgehende E-Mails.

Bei eingehenden E-Mails handelt es sich um E-Mails, die die LANDesk® Konsole erhält, und die automatisch einen Statusreport von Prozessen wie Incidents, Problemen und Changes erstellen, aktualisieren oder generieren.

Sie können eine Antwort an eine eingehende E-Mail senden, um zu bestätigen, dass der Vorgang erfolgreich war (oder auch nicht).

Ausgehende E-Mails sind jene E-Mails, die automatisch gesendet werden, um Kunden und / oder Supportmitarbeiter (je nach Konfiguration) bezüglich einer in deren Namen vorgenommenen Änderung an einem IPC zu benachrichtigen oder zu informieren oder sie über andere für sie relevante Vorgänge in Kenntnis zu setzen. Sie können Folgendes konfigurieren:

1. Das E-Mail-Profil, das der E-Mail Manager verwendet, und wo Anlagen und Reports gespeichert werden.
2. Wie der E-Mail Manager E-Mails handhabt, die er nicht erkennt
3. Welche Phasen des IPC-Prozesses vom E-Mail Manager gesteuert werden.
4. Wer einen IPC-Prozess mithilfe des E-Mail Managers verarbeiten kann.
5. Welche Reports mit dem E-Mail Manager in einem wählbaren Format gesendet werden

1.4 Desktop Management Integration

Bietet eine hochflexible Integration zwischen der dem LANDesk® Service Desk und den folgenden Standardprodukten:

- ActiveAssistance
- LANDesk® Management Suite
- *Microsoft System Management Server*
- *Novell ZENWorks*
- ...

1.5 ServicePortal Enterprise Edition Enduser

Das ServicePortal ist eine hochgradig konfigurierbare, browserbasierte Applikation, die es ermöglicht beliebig viele Bereiche zu definieren, in denen unterschiedlichste Informationen bereitgestellt werden können. Die Informationen sind für den Anwender und Kunden einfach zugänglich und übersichtlich angeordnet. Nachfolgend sind einige Beispiele aufgeführt:

- Ein schwarzes Brett, für Schlagzeilen und Neuigkeiten
- Ein Bereich zum Erfassen von Calls
- Eine Verbindung zu anderen Webseiten und Dokumenten
- Ein Bereich zum Abrufen von Call-Informationen mit der Möglichkeit, sich im Call zu bewegen und diesen zu aktualisieren
- Eine Suche in der InfoMine, der KnowledgeBase und den FAQs Ihrer Anwender
- etc.

1.6 Directory Services und Identity Management

Bietet eine hochflexible Integration zwischen dem LANDesk® Services Desk und den folgenden Standardprodukten:

- Microsoft Active Directory
- Novell eDirectory
- oder anderen Directory Services, die eine Verbindung über Lightweight Directory Access Protocol (LDAP) erlauben

1.7 WebDesk für Service Desk

Ermöglicht den Web Zugriff auf den ServiceDesk für Inhaber der Analysten Lizenz

1.8 ActiveKnowledge

ActiveKnowledge ist eine intelligente Business-Applikation, die Supportmitarbeiter, Angestellte und Kunden in die Lage versetzt, wertvolles, strukturiertes und validiertes Wissen einfach zu erwerben und effizient und rechtzeitig zur Verfügung zu stellen.

Wesentliche Hauptvorteile sind:

- Eine dynamische Wissenslenkung der Service Desk Mitarbeiter, die die Wiederverwendung von bewährten und getesteten Lösungsmöglichkeiten erleichtert.
- Nutzen des bestehenden Wissens und neuer Wissensaufbau aus allen Serviceaktivitäten stellt sicher, dass alle relevanten Informationen erfasst werden.
- Die Kombination von internem und externem Wissen erweitert den Zugang zu geistigem Kapital und spart dabei Zeit, Aufwand und verbessert die Produktivität.
- Verbesserte Suche durch Kategorisierung und Strukturierung von Wissensdokumenten.
- Einfache und verständliche Präsentation von Wissen gegenüber internen und externen Kunden.

1.9 ConfigurationManager

Der ConfigurationManager ist eine grafische Business Lösung, die es ermöglicht Inventardaten aus allen Bereichen einer Organisation in eine Sicht zusammenzuführen. So können technische Daten, die z.B. Aquire, Microsoft SMS, LANDesk, ZENWorks liefern mit kaufmännischen Daten aus z.B. SAP, Navition, apertum etc. konsolidiert und in einer Sicht zusammengeführt werden.

Das leistungsstarke Werkzeug ermöglicht außerdem eine Impact Analyse, so dass bevor ein Change gestartet wird zunächst das Risiko geprüft werden kann. Zusätzlich dient der ConfigurationManager zum Aufbau einer CMDB mit grafischer Darstellung der Abhängigkeiten von CIs.

Funktionen:

- Multiple, grafische Sicht der Assets
- Intelligentes verknüpfen der Assets
- Konsolidierte Datenbankstruktur
- Auswertungen über multiple Asset Quellen
- Zugriff auf Schlüsselfunktionen des Desktop Managements

2 Dienstleistung

2.1 LANDesk® Service Desk System Administrator Schulung: Einführung & Grundlagentraining

Der Kurs vermittelt einen Überblick über die komplette Produktfunktionalität. Er adressiert alle Mitarbeiter zu deren täglichen Aufgaben das Arbeiten mit dem ServiceDesk gehört und die System Administratoren.

Der Kurs adressiert die LANDesk® Service Desk System Administratoren.

Geschult werden die notwendigen Grundlagen für die Verwaltung und Administration der Konsole und des ServicePortals. Dazu gehört die Endbenutzer-, Service Level, Kategorie, CoreKnowledge Verwaltung und das Erstellen von Abfragen. Außerdem wird das Anlegen von Business Objekten und System Fenstern trainiert.

2.2 LANDesk® Service Desk Workshop

Der KickOff Workshop wird durchgeführt vom Projekt Manager und es werden folgende Punkte besprochen:

- detaillierten Projektziele
- Definition der Rollen und Verantwortlichkeiten der Projektteilnehmer
- Kundenanforderungen und Zeitpläne
- Risiken und Ergebnisse
- Technische Umgebung in der Service Desk laufen soll
- Die nächsten Schritte und Ressourcenplanung

2.3 LANDesk® Service Desk Installation

- Serverinstallation der Module inkl. technischer Dokumentation
- Installation von bis zu 5 Clients inkl. technischer Dokumentation

2.4 LANDesk® Service Desk Konfiguration

Konfiguration der Module nach den Vorgaben aus der Workshop Dokumentation

- Einrichtung der Datenim- und -exporte aus führenden Systemen
- Modifizierung der Arbeitsmasken
- Erstellung der Kategorien
- Einrichtung des Service Level Management (SLA, OLA,UC, Prioritäten und Eskalationen)
- Erstellung von Arbeitsgruppen, Mandanten und Sichten
- Erstellung des Berechtigungskonzeptes (Rollen, Gruppen, Supportmitarbeiter, Kunden und Endanwender)

2.5 Incident Management – Fixed Scope 1

Process design & build services

1 Tag Workshop um Änderungswünsche/Anpassungen an den OOTB Incident Fenstern und Geschäftsobjekten zu definieren. Weiter wird die Konfiguration der folgenden Punkte definiert:

- Kalender (2)
- Incident
- Weiterleitungen
- Prioritäten
- Kategorien (max 3 Listen)
- Referenzlisten (max 5)
- Vorlagen (1)
- Filtern von Listen
- Service Level (2)
- Eskalationen (max 20 Aktionen)
- SLA Matrix
- Verträge
- Willkommenseite (1)
- Kundenspezifische Queries (5)
- Inventar
- 2 CI Typen inkl. Fenster
- Inventardaten importieren (aus "flat file" oder OLEDB*)

1 Tag Dokumentation der Änderungen gegenüber der OOTB Datenbank

1 Tag Umsetzung der vereinbarten Fensteränderungen

Der Workshop findet vor Ort gemeinsam mit dem Projektteam des Kunden, die Dokumentation und Konfiguration bei LANDesk® intern statt.

2.6 Incident Management – Fixed Scope 2

Installation & Konfiguration (Konsole)

Installation des OOTB Incident Prozesses. Konfiguration wie im Workshop vereinbart:

- Kalender (2)
- Incident
- Weiterleitungen
- Prioritäten
- Kategorien (max 3 Listen)
- Referenzlisten (max 5)
- Vorlagen (1)
- Filtern von Listen
- Service Level (2)
- Eskalationen (max 20 Aktionen)
- SLA Matrix
- Verträge
- Willkommenseite (1)
- Kundenspezifische Queries (5)
- Inventar
- 2 CI Typen inkl. Fenster

- Inventardaten importieren (aus "flat file" oder OLEDB*)

Ein LANDesk® Service Desk Consultant wird vor Ort gemeinsam mit dem Projektteam des Kunden die hier aufgeführten Konfigurationen umsetzen. Die Konfiguration wurde im Detail während des Workshops abgestimmt und vom LANDesk® Service Desk Project Manager geplant und überwacht. Am Ende jedes vor Ort Besuchs wird vom LANDesk® Service Desk Consultant ein Besuchsbericht verfasst und das "Systemdesign-Dokument" angepasst.

2.7 LANDesk® Service Desk Consulting

User Acceptance Testing (UAT)

Ein Consultant ist vor Ort und unterstützt den Kunden beim User Acceptance Testing (UAT). UAT findet in der Testphase statt und dient zur Erhöhung der Akzeptanz bei den Nutzern.

2.8 LANDesk® Service Desk Consulting

Go Live Support

Ein Consultant steht am Tag des Go Live dem Kunden vor Ort zur Verfügung und kann kleinere Änderungen vornehmen.

2.9 LANDesk® Service Desk Projekt Management

- Erstellung des Projektplans
- Überwachung und Koordination des Projektes
- Single Point Of Contact