



NETWORKD®

A SPARXENT COMPANY

LANDesk® Service Desk

Funktionsübersicht

Kategorie: Whitepaper

Autor: Sabine Herdt-Mertens

Version: 1.0

Datum: 19.03.2009

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	Service Desk	4
2	ProcessManager	5
3	ConfigurationManager	5
4	ActiveKnowledge	6
5	ServicePortal	6
6	ResourceManager	7
7	MobilePortal	7
8	MI (Management Information)	7
9	Desktop Management Integration	7
10	Process Domäne	7
11	ActiveAssistance	8
12	Email Manager	8
13	NetworkManager	9
14	User	10

LANDesk® Service Desk Funktionsübersicht

Das LANDesk® Service Desk ist eine flexible, komplett skalierbare, mandantenfähige Lösung. Die Service Desk Lösung ist ITIL® zertifiziert und deckt alle Prozesse des Service Supports, Incident, Problem, Change, Configuration und Release Management ab. Aus dem Bereich Service Delivery werden die Prozesse Service Level, Capacity, Continuity und Availability Management unterstützt. Dem „Financial Management for IT“ wird durch gesammelte Daten zugearbeitet. Das LANDesk® Service Desk besteht aus den folgenden, in einer Konsole nahtlos ineinander integrierten, Modulen:

1 Service Desk

ServiceDesk von LANDesk® ist eine moderne, grafische Business-Applikation, die Organisationen maßgeblich dabei unterstützt ihren Mitarbeitern und Kunden einen hervorragenden Service anzubieten. Die Kombination aus prozessgesteuertem Incident-, Problem- und Change Management, rollenbasiertem Berechtigungskonzept, automatisch ausführbaren Aktionen, Weiterleitungen, Service Level und Eskalationen sind gleichermaßen für den internen IT-Support und für die externe Kundendienstorganisation entwickelt.

Wie alle Module präsentiert sich der Service Desk ebenfalls in der SmartConsole und bietet für jeden Vorgang der Servicebereitstellung eine Reihe von wertvollen und leistungsfähigen Merkmalen und Vorteilen. Das Service Desk bedient alle Wünsche und Anforderungen, die an einen internationalen Lösungsanbieter der IT Service Branche gestellt werden. Basisfunktionalitäten sind die Protokollierung von Incidents, Problems, Changes, Tasks, Weiterleitungen, Service Level, Eskalationen, Formulargestaltung und User-Strukturen.

Im LANDesk® ServiceDesk sind bereits in der out-of-the-box Version Prozesse für Incident, Problem, Change sowie Service Level Management eingerichtet. Diese können natürlich modifiziert und weiterentwickelt werden.

Einige Hauptvorteile von Service Desk 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
- Leistungsfähige, mandantenfähige Support Management Tools

2 ProcessManager

Das Service Desk kann durch das Modul ProcessManager erweitert werden. Mit Hilfe des ProcessManagers kann jeder weitere beliebige Geschäftsprozess außerhalb der IT abgebildet, automatisiert und überwacht werden. Wertschöpfungsketten und die diese unterstützenden Technologien werden transparent, so dass die strategischen und operativen Unternehmensziele sichergestellt bzw. noch effizienter erreicht werden.

Der ProcessManager ist eine Workflow basierte Applikation, die sicherstellt, dass die korrekten Prozesse berücksichtigt werden und dass jeder zu einer bestimmten Zeit erforderliche Schritt und jede Aktion entsprechend ausgeführt wird.

Das grafische Designtool versetzt Organisationen in die Lage, ihre Geschäftsprozesse zu modellieren und stellt damit sicher, dass jede Aktion in der richtigen Reihenfolge von der richtigen Person weitergeleitet und ausgeführt wird.

Die Durchführung von Modellierungsprozessen stellt die ideale Möglichkeit dar, aktuelle Geschäftspraktiken zu prüfen, zu verfeinern und zu verbessern. Die gesteuerte, schrittweise Annäherung an den Prozessablauf und anpassbare Masken innerhalb des ProcessManager stellen sicher, dass konsistente Daten für das Business-Reporting erfasst werden und demzufolge das Verständnis des Managements für das Funktionieren einer Organisation verbessert wird.

Um mit den Änderungen der organisatorischen Praktiken und allen industriellen oder behördlichen Anforderungen Schritt zu halten, müssen die Prozesse ständig weiter entwickelt werden.

3 ConfigurationManager

Der ConfigurationManager ist eine grafische Geschäftsapplikation, die es ermöglicht, aktuellste CI-Informationen aus dem gesamten Unternehmen in einer einzigen, konsolidierten Sicht darzustellen. Dieses dient dem Aufbau einer grafischen CMDB. Technische Informationen über die CIs können aus unterschiedlichen Datenquellen und Datenbanken stammen, z. B. LANDesk® und anderen Systems Management Tools, und mit kaufmännischen Informationen aus Finanzbuchhaltungssystemen wie z.B. SAP, KHK, Navision und Apertum, etc. konsolidiert werden. Dadurch werden alle benötigten Informationen über ein CI in einer Sicht abrufbar.

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

4 ActiveKnowledge

Die durch das „Consortium for Service Innovation“, San Carlos (USA), KCS-zertifizierte ActiveKnowledge (Knowledge-Centered Support), ist eine intelligente Business-Applikation, die Supportmitarbeiter, Anwender und Kunden in die Lage versetzt, wertvolles, strukturiertes und validiertes Wissen einfach zu erwerben und effizient und rechtzeitig zur Verfügung zu stellen.

Mit Hilfe eines prozessbasierten Ansatzes kann Wissen schnell eingesammelt, bestätigt und veröffentlicht werden. Dabei wird sichergestellt, dass die Informationen hinsichtlich bekannter Sachverhalte schnellstmöglich zur Verfügung gestellt werden. Artikel können eine unbegrenzte Anzahl von Benutzerseitig definierbaren Prozessen – einschließlich des ITIL® bekannten Fehlerprozesses – berücksichtigen, um eine genaue Einrichtung und Klassifikation sicher zu stellen. Innerhalb eines Artikels sind die dargestellten und durchsuchten Informationen im Hinblick auf die Anzahl von Feldern, Schlagwörtern, Gründen, Lösungen, Symptomen oder anderen Attributen, die eine Organisation aufzeichnen muss, vollständig konfigurierbar.

Per Volltextsuche können Dokumente innerhalb der Known Error Database durchsucht werden. Indiziert werden automatisch *.txt, *.doc, *.pdf, *.html, *.xls Zusätzlich können beliebige andere Formate an Artikel angehängt werden (z.B. *.jpg)

5 ServicePortal

Das ServicePortal bietet Ihren Kunden bzw. Endanwendern den browserbasierten Zugriff auf den Service Desk. Zur Verfügung gestellt werden können z.B. FAQs, Volltextsuche innerhalb der partitionierten Wissensdatenbank, Statusinformationen zum Ticket, die Möglichkeit neue Incidents zu erzeugen, Beschaffungsprozesse anzustoßen, etc.

Das Portal bietet bereits zahlreiche out-of-the-box Einstellungen und kann in das Internet/Intranet integriert werden. Weitere Anpassungen sind mittels cascading-style-sheets möglich.

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

6 ResourceManager

Bei der Planung und Terminierung von Aktionen sollte sichergestellt sein, dass es nicht zu Überschneidungen von Aktivitäten kommt. Der ResourceManager ist eine grafische Applikation, die es Analysten ermöglicht, Aufgaben und Termine dynamisch einzelnen Supportmitarbeitern oder Supportgruppen zuzuweisen. Der Eintragende hat dabei alle Termine und Verpflichtungen der zu verplanenden Person im Überblick. Eine Benachrichtigung per Email mit der Zuweisung der Aufgabe erfolgt automatisch.

Die Erledigung der Aufgabe im Kalender der Supportmitarbeiter führt automatisch zur Fertigstellung der Zuweisung im Service Desk.

7 MobilePortal

Über mobile Geräte wie Blackberry, PDA usw. besteht die Möglichkeit des Online- Zugriffs auf die Service Desk Datenbank. Die volle Funktionalität für die Fallbearbeitung wird durch Mobile Portal zur Verfügung gestellt.

Changes können durch die zu autorisierenden Mitarbeiter bearbeitet und die Prozessketten ohne Unterbrechung innerhalb der festgelegten Zeiten abgearbeitet werden.

8 MI (Management Information)

MI ist ein strategisches Auswertungs-Werkzeug, mit dem verschiedene Geschäftsbereiche die Leistung anhand von definierten KPIs (Key Performance Indicators) hinsichtlich der abteilungsübergreifenden, allgemeinen Unternehmensziele feststellen können.

Die Definition von Schwellwerten bestimmter Analysen lassen sich durch verschiedene grafische Sichten klar und verständlich darstellen.

9 Desktop Management Integration

Diese Funktion bietet eine hochflexible Integration zwischen dem LANDesk® Service Desk und anderen Standard Client Management Lösungen.

10 Process Domäne

Die Process Domäne hat einen eigenen Nummernkreis und eigene Berechtigungen.

Darüber kann erreicht werden, dass neben der Service und Support Abteilung weitere Abteilungen im Unternehmen als weitere Mandanten mit dem Service Desk arbeiten.

11 ActiveAssistance

Der ActiveAssistance dient der pro aktiven Erkennung und Lösung von Problemen, die in einer charakteristischen IT Umgebung auftauchen, basierend auf einer automatischen Inventarisierung von Hard- und Software. ActiveAssistance liefert dem Analysten ebenfalls Informationen und Hilfsmittel, um entstehende Probleme direkt erkennen und lösen zu können und um Routine-Wartungsaufgaben durchzuführen.

Asset scan

- Terminierung der automatischen Scans aller Configuration Items (CIs)
- Erfassung und Speicherung von detaillierten Hardware- und Softwareinventardaten
- Automatisches Erkennen von Beziehungen und Abhängigkeiten zwischen Configuration Items (CIs)

Remote control

- Remote Control von CIs zur Bestimmung von Problemen
- Remote Reboot
- Log Clearance
- Re-Imaging
- File Transfer
- Command Line Interface
- Softwareinstallation

Definierte Ereigniswarnmeldungen

- Automatische Meldung kritischer Ereignisse
- Definition von Auslösern für kritische Punkte. z.B. Auslastung der Serverkapazität über 80%

Self healing

- Automatisches Identifizieren und Protokollieren von Störungen
- Automatisches Festlegen von Störungen mit Hilfe von vorkonfigurierten Regeln und Grenzwerten

Aktivitätskontrolle

- Betrachtung von Ereignisprotokollen, die vom Windows Event Viewer über die ActiveAssistance SmartConsole erstellt werden

12 Email Manager

Der Email Manager ist ein Modul zur Kommunikation zwischen dem LANDesk® System, den Bearbeitern, Kunden und Anwendern. Automatische Ticketaufnahme aus Emails heraus. Automatische Zuweisung von Email an definierte Prozesse (z.B. Störung, Service Request, Bestellung usw.), durch Hinterlegung beliebiger Postfächer.

Benachrichtigungen bei Weiterleitungen, Eskalationen, Statuswechseln bzw. bei jedem beliebigen Punkt eines Prozesses an Rollen, Gruppen und/oder Personen.

Der E-Mail Manager verwaltet automatisch eingehende und ausgehende E-Mails. Bei eingehenden E-Mails handelt es sich um E-Mails, die die Console 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 Email Manager verwendet, und wo Anlagen und Reports gespeichert werden.
2. Wie der Email Manager Emails handhabt, die er nicht erkennt
3. Welche Phasen des IPC-Prozesses vom Email Manager gesteuert werden.
4. Wer einen IPC-Prozess mithilfe des Email Managers verarbeiten kann.
5. Welche Reports mit dem Email Manager in einem wählbaren Format gesendet werden

13 NetworkManager

Der NetworkManager bietet optimales und transparentes Monitoring von Datennetzen mit topologischer Darstellung der Netzstruktur und Statusüberwachung der einzelnen Geräte. Aktiver Zugriff erfolgt auf alle Geräte die eine SNMP-Firmware (Simple Network Manager Protocol) implementiert haben. Kurz- und Langzeitstatistik sowie detaillierte Netzwerkinformationen werden in Textform und grafischer Anzeige mit umfangreichen Filtermöglichkeiten angezeigt.

Durch das Hinterlegen von Schwellwerten können Alarmmeldungen bei im Netz auftretenden Störungen aktiviert werden. Out-of-the-box sind bereits alle Standard RFCMIB's sowie ein integrierter Compiler für die Einbindung von weiteren Privat-MIBs enthalten. Durch die individuelle Erkennung und Auswertung von Traps ist der NetworkManager besonders geeignet für den Einsatz mit Schrank- und Raumüberwachungssysteme sowie USV-Anlagen.

Alle Werte, Alarmmeldungen und Trap-Messages werden in einer Aktuellen- und einer History-Liste erfasst und protokolliert. Außerdem können alle erwähnten Informationen mit dem mitgelieferten Pager-Programm als Email weitergeleitet, alphanumerisch auf ein Mobile-Phone gesendet sowie SNMP-Meldungen weitergeroutet werden.

14 User

Service Desk User

- Named User

Process Approver User

- Mit dem Process Approver erhalten Anwender die Möglichkeit, über den Browser aktiv an den Prozessen teilzunehmen und diese voranzutreiben. Die Anwender benötigen dafür nicht den Zugriff auf die Service Desk Konsole.

Service Portal Enduser

- Vererbare Lizenzen