



# **NETWORKD<sup>®</sup>**

**A SPARXENT COMPANY**

## **LANDesk<sup>®</sup> Service Desk**

*Prozessübersicht*

<b>Kategorie:</b>	<u>Whitepaper</u>
<b>Autor:</b>	Sabine Herdt-Mertens
<b>Version:</b>	1.0
<b>Datum:</b>	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	Incident Management	3
2	Problem Management	4
3	Change Management	5
4	Configuration Management	6
5	ActiveKnowledge (Known Error Datenbank)	8
6	Reporting und Monitoring	9
7	Service Level Management	9

# 1 Incident Management

Die LANDesk® Service Desk Lösung bietet folgende Eröffnungswege:

1. **CTI Schnittstelle** - mit Anruferkennung und automatischer Bereitstellung der Anwenderbezogenen Informationen zu seinen CIs und den bisherigen Meldungen.
2. **Email Integration** - mit automatischer Ticketeröffnung und, wenn so konfiguriert, automatischer Rückantwort mit Hinweis auf Ticketnummer und Titel sowie automatischer Statusmeldung. Dient weiterhin zur automatischen Kommunikation zwischen Support, Kunden und externen Dienstleistern.
3. **Webfrontend** - im Intranet wird über Rollen gesteuert. Jede Rolle (z.B. Supportmitarbeiter, Gruppe, Kunde, Anwender, etc.) erhält die für sie erstellte Sicht. Das Webfrontend wird über das Modul ServicePortal zur Verfügung gestellt. Kunden erhalten die Möglichkeit unterschiedliche Anfragearten (z.B. Incident, Service Request, RfC) aber auch FAQ und die Wissensdatenbank zu nutzen und aktivieren die entsprechend hinterlegten Prozesse.
4. Das **Autoticketing** - durch Netzwerk- und Systemmanagement Werkzeuge wird unterstützt.
5. **Hot Topics** (Quicktickets) - sind Standardprozesse, die auf Grund einer Rolle dem Support und Kunden/Anwendern zur Verfügung gestellt werden können. Schnelltickets (z.B. Umzug Mitarbeiter)

Die **Parent / Child** Funktionalität im Service Desk bietet den Vorteil, mehrere Tickets miteinander zu verlinken und automatisiert gebündelt abzarbeiten.

Die **Abbildung und Administration der Serviceorganisation** (Support- und Zuweisungsgruppen) erfolgt über eine multiple, grafische Ansicht, in der über Drag und Drop die Gruppenzugehörigkeiten definiert werden. Das umfangreiche Rollenkonzept in der LANDesk® Lösung steuert die Weiterleitungen von Tickets und den Zugriff auf die Ticketinformationen.

Alle für die **Ticket-Überwachung** relevanten Daten werden vom System zur Verfügung gestellt. Diese sind über einfache Abfragen in Listenform abrufbar oder, wenn die Maske diese Felder beinhaltet, werden sie sofort auf einen Blick im Ticket dargestellt.

Außerdem wird ein Audit-Trail für jedes Ticket automatisch vom System angelegt.

Die personalisierungsfähige Willkommenseite gibt einen Überblick über die Tickets im System und unterstützt die Überwachung.

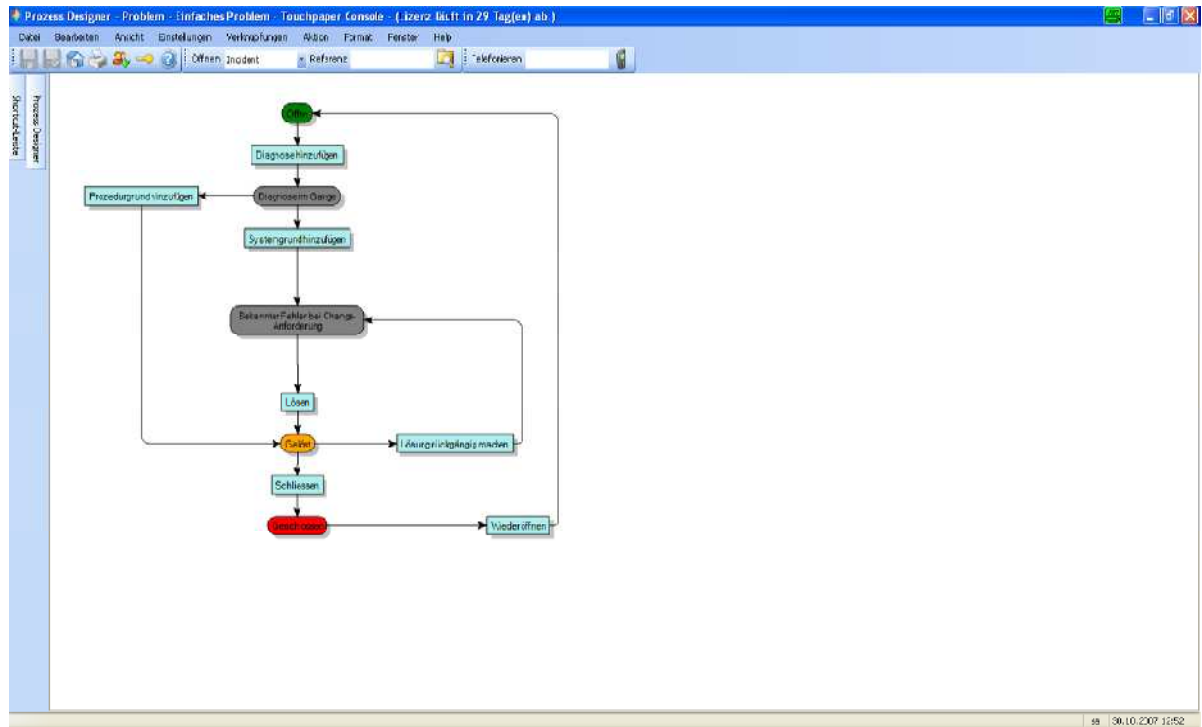
## *Beispiel der Willkommenseite*

Mit dem Einloggen in die Konsole wird automatisch die **Willkommenseite** aufgerufen. Diese kann vom Administrator für alle Supportmitarbeiter zentral oder individuell (je nach Berechtigung) personalisiert werden. Die Willkommenseite stellt die Ergebnisse der hinterlegten **Abfragen** dar, und zwar je nach Konfiguration in Listen oder als Zählwerk. Diese Abfragen werden per Mausklick zusammengestellt und veröffentlicht (Berechtigungskonzept). Die Willkommenseite aktualisiert sich in vorgegebenen Intervallen, so dass jeder Mitarbeiter zu jeder Zeit die aktuellen Abfrageergebnisse erhält.

## 2 Problem Management

Das Problemticket kann entweder direkt oder aus einem Incident-Ticket heraus eröffnet werden. Incident- und Problemtickets werden miteinander und/oder untereinander verlinkt. Aus einem Problemticket kann jederzeit ein **Changeticket** neu generiert werden und/oder ein bereits bestehender Change verlinkt werden.

Folgender Standard Problemprozess ist out-of-the-box enthalten:

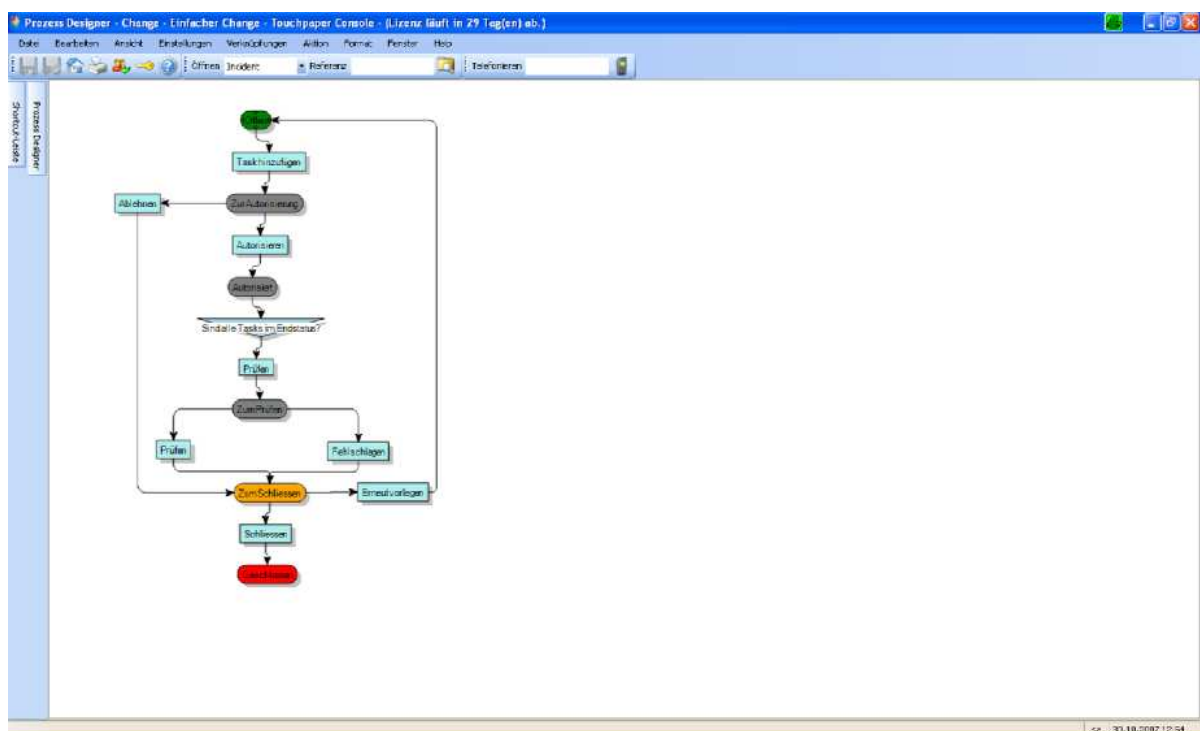


### 3 Change Management

Im Out-of-the-box Changeprozess des Service Desk kann ein Changeticket aus einem Incident- oder einem Problemticket heraus oder direkt eröffnet werden. Für alle Change Arten (Standard Change, generischer Change, Install, Move usw.) können entsprechende Prozesse zur Standardisierung- besseren Verfolgung und Transparenz der Abläufe- hinterlegt werden. Dabei dient die **grafische Darstellung** des jeweiligen **Prozesses** der besseren Übersichtlichkeit, zumal der aktuelle Stand farblich markiert angezeigt wird und mit einem Mausklick jederzeit abrufbar ist.

Die Lösung bietet einen **Forward Schedule of Change** im Rahmen einer Query an. Optional kann der FSC auch als Webseite dargestellt werden, die direkt aus der Konsole aufgerufen wird. Diese Webseite kann auch in dem Intranet bzw. in dem ServicePortal eingebunden werden.

Folgender Standard Change Prozess wird in der out-of-the-box Version ausgeliefert:



## 4 Configuration Management

Die CMDB ist **mandantenfähig** und **grafisch**.

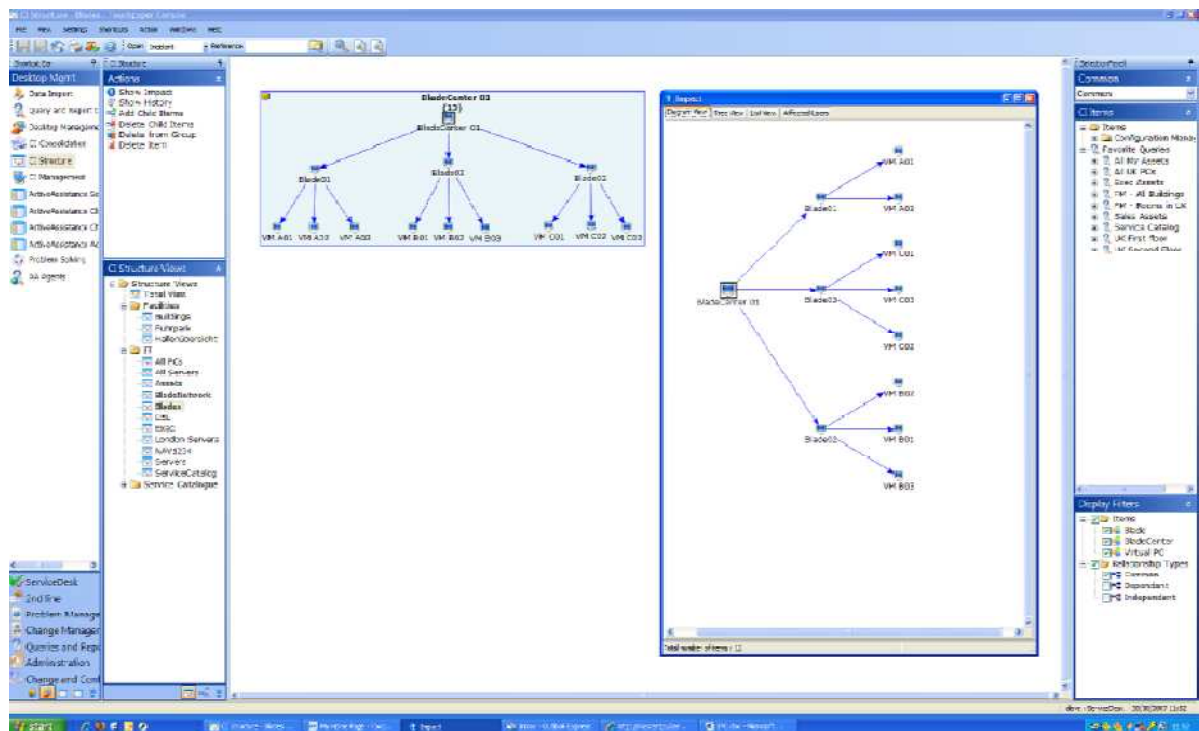
Grafische CMDB – Hier aus dem Incident Fenster heraus.

The screenshot displays the ServiceDesk application interface. On the left, a navigation pane shows various service desk functions. The main window is divided into several sections:

- Incident Details:** Shows incident information such as 'Depot: Eric', 'Phone: 0799 555 1100', and 'Status: Open'. The title is 'PC is running very slow'.
- Network Diagram:** A graphical representation of a network topology. It shows a central 'SonicWALL' device connected to 'Internet' and 'Email' services. Below it, several servers are listed: 'AP01C005', 'AP01C007', 'AP01C008', and 'AP01C012'. These servers are connected to a 'Server' block, which includes 'SRV01', 'SRV02', and 'SRV03'. The diagram illustrates the network structure and connectivity between these components.
- Incident List:** A table at the bottom of the window displays a list of incidents. The table has columns for 'Ref', 'Title', 'Status', and 'Created'. The data is as follows:

Ref	Title	Status	Created
20	PC slow	Open	20/08/07 11:16:28
21	Printer repair	Closed	20/08/07 10:09:55
22	Printer repair	Closed	20/08/07 10:09:55
23	Printer repair	Closed	20/08/07 10:09:55
24	Printer repair	Closed	20/08/07 10:09:55
25	Printer repair	Closed	20/08/07 10:09:55
26	Printer repair	Closed	20/08/07 10:09:55
27	Printer repair	Closed	20/08/07 10:09:55
28	Printer repair	Closed	20/08/07 10:09:55
29	Printer repair	Closed	20/08/07 10:09:55
30	Printer repair	Closed	20/08/07 10:09:55
31	Printer repair	Closed	20/08/07 10:09:55
32	Printer repair	Closed	20/08/07 10:09:55
33	Printer repair	Closed	20/08/07 10:09:55
34	Printer repair	Closed	20/08/07 10:09:55
35	Printer repair	Closed	20/08/07 10:09:55
36	Printer repair	Closed	20/08/07 10:09:55
37	Printer repair	Closed	20/08/07 10:09:55
38	Printer repair	Closed	20/08/07 10:09:55
39	Printer repair	Closed	20/08/07 10:09:55
40	Printer repair	Closed	20/08/07 10:09:55
41	Printer repair	Closed	20/08/07 10:09:55
42	Printer repair	Closed	20/08/07 10:09:55
43	Printer repair	Closed	20/08/07 10:09:55
44	Printer repair	Closed	20/08/07 10:09:55
45	Printer repair	Closed	20/08/07 10:09:55
46	Printer repair	Closed	20/08/07 10:09:55
47	Printer repair	Closed	20/08/07 10:09:55
48	Printer repair	Closed	20/08/07 10:09:55
49	Printer repair	Closed	20/08/07 10:09:55
50	Printer repair	Closed	20/08/07 10:09:55

Graphische CMDB – Struktur eines Bladecenters inkl. drei Blades und darauf laufenden VM-Instanzen – Hier mit durchgeführter Impact-Analyse.



Innerhalb einer Baumstruktur wird die **Inventarverwaltung** abgebildet (z.B. Standort, Gebäude, Stockwerk, Raum, Nutzer, HW, SW, Services, etc.). Das Relations- und Statusmodell ist leicht anpassbar und auf der Ebene der CI-Typen unterschiedlich gestaltbar.

Das **Hinzufügen von Attributen** und das Anlegen neuer CI-Typen erfolgt per Mausklick. Es besteht die Möglichkeit CIs zu versionieren, um die Historienfunktion zu nutzen.

Es können sowohl physikalische als auch logische **Relationen** abgebildet werden (1:1, 1:n, n:n). Die Relationen werden grafisch dargestellt.

Auf Grund dargestellter Relationen besteht die Möglichkeit der Impact-Analyse per Mausklick. Aus der Analyse heraus können betroffene Kunden direkt benachrichtigt (Email) werden.

**Verträge** und Dokumentationen sind als eigene CIs in folgende Klassen integrierbar:

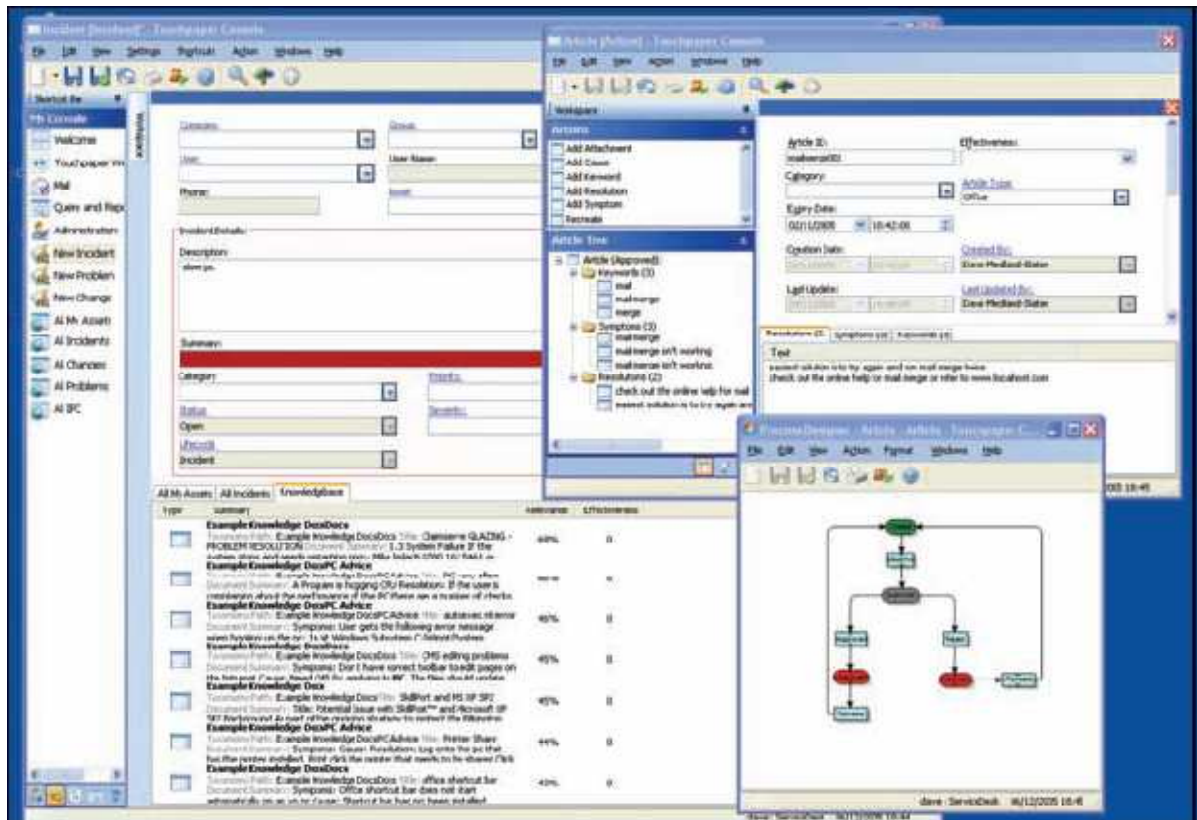
- Kaufvertrag
- Dienstleistungsvertrag
- Leasingvertrag
- Wartungsvertrag
- Notfallkonzepte
- Anleitungen
- Verträge und Dokumentationen können auf CI-Ebene hinterlegt werden.

Es kann **Eskalationsmechanismen** hinsichtlich der Vertragslaufzeiten geben. Die SLAs können auf die Verträge referenzieren (siehe Punkte 3.7 Service Level Management)

## 5 ActiveKnowledge (Known Error Datenbank)

Die **KCS-zertifizierte** ActiveKnowledge ermöglicht es Ihnen, die vielen vorhandenen Informationen aus allen Tickets in gepflegtes Wissen zu verarbeiten und dieses zur Verfügung zu stellen.

Ein redaktioneller Prozess mit grafischer Darstellung zum Befüllen der „Known Error“ Datenbank sowie die dafür notwendigen Rollen von Beteiligten sind im Auslieferungsstandard hinterlegt und können auf spezielle Kundenanforderungen angepasst werden.



Rollen basierter Zugriff auf ActiveKnowledge

Die Suchmaschine der ActiveKnowledge ermöglicht die **automatische Suche** im Hintergrund noch während der Eingabe der Beschreibung in das Ticket. Die Suche kann aber auch durch Eingabe bestimmter, vorher definierter Zeichen gestartet werden.

Darüber hinaus besteht die Möglichkeit die Suche separat per Mausklick nach erfolgter Eingabe der Suchbegriffe zu starten. Die Suche basiert entweder auf **Volltext und/oder Schlagworten**, sie kann **Objekte** und **Hyperlinks** beinhalten und ist in **Symptome, Ursache** und **Lösung** unterteilt. Die gefundenen Treffer werden nach **Lösungswahrscheinlichkeit** (in %) gewichtet dargestellt. Die Erstbefüllung von ActiveKnowledge kann durch einen Import aus anderen Datenquellen erfolgen. 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)

**Die Touchpaper Wissensdatenbank ist mandantenfähig**, um unterschiedliche Kunden aber auch verschiedene Sprachen abbilden zu können.

## 6 Reporting und Monitoring

Die Lösung bietet Ihnen für ad-hoc Abfragen das integrierte **Query-Tool**. Um in Reports Berechnungen durchzuführen wird der **Crystal Report Writer Professional Version 11** ausgeliefert. Queries und Reports können direkt in die Konsole eingebunden werden und stehen den Support Mitarbeitern (je nach Berechtigung) per Mausklick zur Verfügung.

Darüber hinaus können die Ergebnisse von Abfragen und Reports natürlich auch Anwendern und Kunden im Rahmen des ServicePortals zur Verfügung gestellt werden, um Transparenz und Verfolgung von Tickets zu unterstützen.

Das Monitoring kann mittels sich aktualisierender Queries aufgebaut werden. Optional können die Ergebnisse der Abfragen in einen Nachrichtenticker eingestellt werden, der dann die Support Mitarbeiter über bestimmte Ergebnisse informiert.

## 7 Service Level Management

Die Lösung beinhaltet ein umfangreiches Service Level Management mit der Möglichkeit unterschiedliche Service-, Reaktions- und Wiederherstellungszeiten für die Supportgruppen zu hinterlegen. Beliebig viele Kalender für unterschiedliche Services können genutzt werden. Feiertage und Zeitzonen werden berücksichtigt (follow the sun).

Die Eskalationsstufen können folgende Aktionen auslösen:

- farbliche Hinterlegung in Arbeitslisten ändern
- Email- oder popup-Benachrichtigung an Rolle/Gruppe/Mitarbeiter
- Automatische Weiterleitung des Tickets
- Automatische Veränderung der Priorität

Das Service Level Management erlaubt die Erstellung von SLAs, OLAs, UCs und RAs.