

HP Service Manager 7

„Der effiziente Weg zur Verwaltung Ihrer IT-Infrastruktur“

HP SERVICE MANAGER 7 ist eine voll integrierte modular aufgebaute Service-Management-Lösung und wurde für die Datenbank Umgebungen Microsoft SQL-Server, ORACLE und DB2 entwickelt. Somit ist das Produkt weitgehend plattform-unabhängig und unterstützt alle gängigen Systemumgebungen.

SERVICE MANAGER 7 ist für grafische Benutzeroberflächen Windows NT/2000/XP/Vista mehrsprachig verfügbar und genauso über einen Web Browser wie Mozilla oder Internet Explorer bedienbar.

Integrierte Gesamtlösung

SERVICE MANAGER 7 hat folgende Funktionen

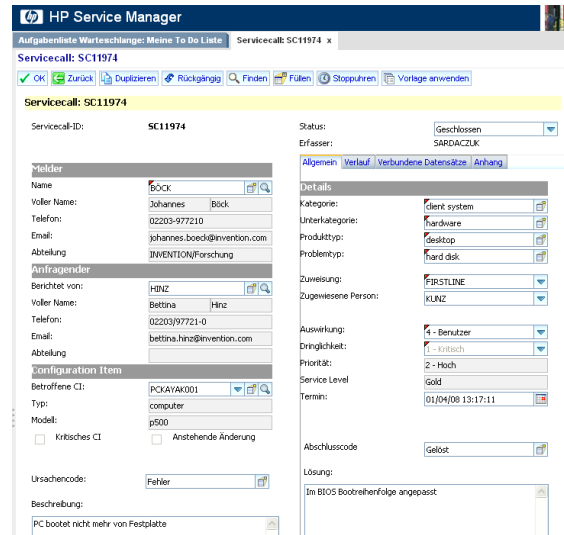
- Helpdesk Management
- Konfigurations Management
- Problem Management
- Change Management
- Task Management
- Service Level Management
- Request Management
- Knowledge Management
- Self Service über Web

Helpdesk Management

Der Helpdesk bildet einen effizienten Kommunikationskanal zwischen Benutzern und Systemverwaltung. Er ist verantwortlich für eine hochwertige Unterstützung der Anwender und sorgt dafür, dass der normale Dienstleistungsbetrieb bei Problemen schnellstmöglich wieder hergestellt wird.

Im Helpdesk Modul werden sogenannte „Service-Calls“ erfasst, wobei es sich hierbei um alle Problem- und Fehlermeldungen der Hardware- und Software-Benutzer handelt. Es wird unter anderem festgehalten, wer der Service-Call Melder ist, auf welches Equipment sich der Service-Call bezieht, welche Priorität dieser Call hat, welche Schritte zur Abwicklung bereits eingeleitet wurden und welche Aktivitäten ggf. unternommen werden müssen, um diesen Service-Call entsprechend zu erledigen. Über die Problemklassifikation und andere Merkmale kann auf die Historie zurückgegriffen werden, um festzustellen, wie ähnliche Problemfälle bereits gelöst wurden.

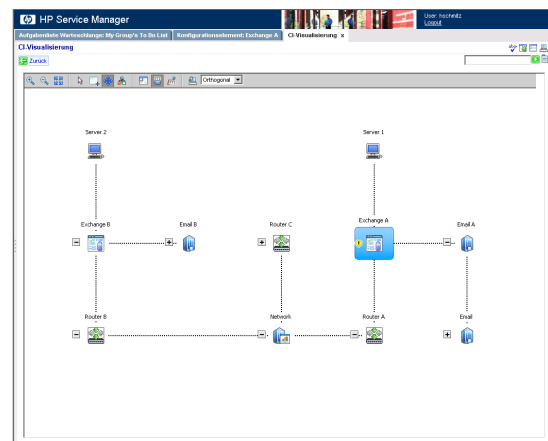
Bei Bedarf kann der Service-Call über eine integrierte Alarm-Funktion, e-Mail, Pager, SMS oder sonstige Kommunikationssysteme an andere Mitarbeiter weitergeleitet werden. Ausserdem besteht die Möglichkeit über das Internet oder ein Intranet Service-Calls zu erfassen und zu bearbeiten. Die frei definierbaren Eskalations-routinen stellen sicher, dass die Systemspezialisten und die Verantwortlichen stets informiert sind.



Alle Aktivitäten zu einem Service Call werden automatisch protokolliert, so dass eine Störung jederzeit vom Zeitpunkt der Erfassung bis zur Behebung dokumentiert ist.

Konfiguration Management

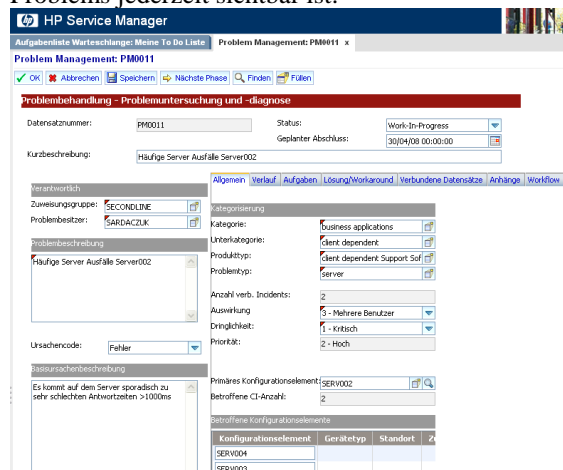
In diesem Modul können alle Teile oder Komponenten der IT Infrastruktur verwaltet werden. Dabei kann es sich um Hardware Komponenten wie Mainframe Rechner, Server, PC, Drucker, Netzwerke oder auch um Software wie relationale Datenbanken, Standard Software, PC Anwendungen sowie alle möglichen Verträge wie Kauf-, Leasing-, Miet-, Lizenz-, und Wartungsverträge handeln. Jede Komponente kann in ihre Einzelemente bis zum niedrigsten gewünschten Level untergliedert werden. Dabei können auch die Beziehungen der Komponenten, untereinander verwaltet werden.



Die Standardanwendung kann durch benutzerdefinierte Felder erweitert werden. Mit dem integrierten Formular Designer können diese Felder in die entsprechenden Masken eingefügt werden.

Problem Management

Das Problem Management unterstützt die IT-Verantwortlichen bei der Lösung von Problemen, die als Störungen vom Helpdesk zwischenzeitlich behoben wurden, deren wirkliche strukturelle Ursache jedoch unbekannt ist. Das System verknüpft die dazugehörigen Service Calls mit dem Problem, so dass der verantwortliche Bearbeiter alle notwendigen Informationen für den Problemlösungsprozess zur Verfügung hat. Ebenso wie beim Helpdesk Modul werden alle Aktivitäten registriert womit der Status eines Problems jederzeit sichtbar ist.



Die Lösungsschritte werden in der Datenbank gespeichert. Eine Vielzahl von Auswertungen geben die Möglichkeit durch gezielte Maßnahmen wie z.B. Anwendertraining, Austausch von HW- oder SW-Komponenten den Aufwand für den Support nachhaltig auf Dauer zu senken.

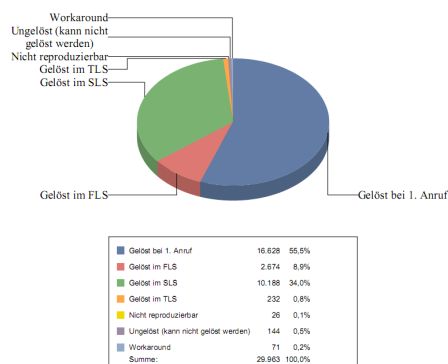
Change Management

Das Modul Change Manager übernimmt die Steuerung der Durchführung von Änderungen in der gesamten IT-Infrastruktur. „Changes“ können beispielsweise zur Lösung von registrierten Problemen durchgeführt werden.

Das Modul unterstützt den Prozess einer Änderung von der Initiierung über Planung, Durchführung, Installation bis zur Implementierung.

Damit vermindern sich Risiko und unerwünschte Nebenwirkungen erheblich.

Das System unterstützt mit seinen Funktionen „Standard-Changes“ zur regelmäßigen Durchführung von Änderungen, die somit zeitsparend erledigt werden können.



Service Level Management

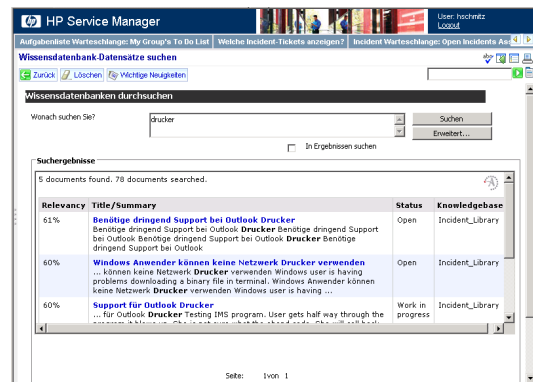
Dieses Modul unterstützt das IT Management bei der Überwachung und Einhaltung von Dienstleistungsvereinbarungen, die mit dem Endanwender oder Kunden getroffen wurden.

Mit Hilfe des Service Level Managements haben Sie die Möglichkeit eine Dienstleistung zu beschreiben, ihre Verfügbarkeit festzulegen und die notwendigen Elemente, die für die Erbringung erforderlich sind zu definieren.

Im Falle einer Fehlermeldung informiert Sie das System automatisch, dass eine Dienstleistungsvereinbarung betroffen ist, damit sofort die entsprechenden Maßnahmen eingeleitet werden können. Die Kommunikation kann deutlich verbessert werden, da die Erwartungshaltungen der Endanwender oder Kunden bekannt sind.

Knowledge Management

Durch den Zugriff auf die Wissensdatenbank kann ein sehr hoher Prozentsatz der auftretenden Probleme direkt gelöst werden. Eine Redundanz der Ursachenforschung durch den Support wird hierdurch vermieden.



ITIL Standard

HP SERVICE MANAGER 7 wurde gemäß ITIL Standard entwickelt. ITIL ist die derzeit umfassendste Beschreibung wie heute IT Services angeboten werden sollten und welche Voraussetzungen dafür geschaffen werden müssen. ITIL ist der de facto Standard für das Management der IT Infrastruktur.

Insotec „Best Practice“ Lösung

Auf der Basis der Software HP Service Manager 7 liefert Insotec ein vorkonfiguriertes System mit definierten Workflow Prozessen nach ITIL. Hierin sind praxiserprobte Systemeinstellungen, optimierte Formulare, Vorlagen und Ansichten sowie diverse Eskalations Mechanismen, wie Email Benachrichtigungen etc. integriert.

Dadurch ist eine schnelle und kostengünstige Einführung dieser Insotec Version gewährleistet.

INSOTEC Software & Consulting GmbH

Scheuermühlenstraße 65

51147 Köln

Tel: 02203/97721-0

Fax: 02203/97721-66

www.insotec.de

