

Vortrag 3H02

Inventory & Helpdesk

Wenn zusammenwächst,
was zusammengehört !

Armin Göckeritz Universitätsklinikum
Marburg / ZIV

Inventory & Helpdesk (Vortrag 3H02)

Inhaltsübersicht:

- 1. Fokus u. Ausgangssituation**
- 2. Inventory: Hilfe für den Helpdesk ?**
- 3. Helpdesk-relevante Inventory-Daten u. -Funktionen** (Implementierungsbeispiel)
- 4. Zusammenfassung**

Armin Göckeritz Universitätsklinikum
Marburg / ZIV

Inventory & Helpdesk (Vortrag 3H02)

1. Fokus u. Ausgangssituation

Vortragsschwerpunkt

Nutzen der Kombination von Inventory u. Helpdesk - kein Vortrag über „Trouble Ticketing“ od. „Asset / Lifecycle Management“ ! (auch wenn es um Funktionen geht, die in diese Bereiche fallen)

Helpdesk: hier neben der **Hotline** gesamte **PC-Service** gemeint (auch wenn v.a. Hotline „Außenwirksamkeit“ erzielt)

tradierter Inventory-Ansatz (meist kaufmännisch):

- technische Bestandsdaten unterrepräsentiert
- jene, die die Daten liefern (müssen), profitieren nicht davon (Datenerhebung ist „notwendiges Übel“)
- Nutzen der Daten f. Helpdesk gering; Helpdesk will od. kann auf Inventory oft gar nicht zugreifen

Armin Göckeritz Universitätsklinikum
Marburg / ZIV

Inventory & Helpdesk (Vortrag 3H02)

Besonderheit bei Betreuung der Arbeitsplatzrechner

unterschiedliche Support-Kategorien:

- Kategorie 1 --- unmittelbare zentrale Zuständigkeit
- Kategorie 2 --- gemischt betreute Arbeitsplätze (zentral u. Abt.)
- Kategorie 3 --- weitgehend autonom betriebene Frontends, die diverse zentrale Infrastrukturre Ressourcen nutzen

-> Support-Problematik bei PCs, die keinem einheitlichen Standard entsprechen, nicht zentral administriert werden u. deren System-Zustand per se unterschiedlich bzw. unbekannt ist (Kat. 2 u. 3) !

Armin Göckeritz Universitätsklinikum
Marburg / ZIV

Inventory & Helpdesk (Vortrag 3H02)

2. Inventory: Hilfe für den Helpdesk ?

Klassische Grundfunktionen des „Inventory“:

- (kostenstellen-bezogene) Erfassung von Geräte-Basisdaten
- idealerweise neben den kaufmännischen Daten auch weitgehend automatisierte Erfassung technischer Details (Hard- u. Software)
- hoffentlich gut funktionierende Aktualisierungsmechanismen

Klassische Grundfunktionen des „Helpdesk“:

- Störungsmeldungen der Nutzer erfassen („Case“/„Trouble Ticket“)
- Sofort-Hilfe od. Weitergabe an Second/Third Level-Support
- Dokumentation der Fehlerbehebung; ggf. Knowledge Base „füttern“

***Wie ist der (fast immer benötigte) Geräte-Bezug herstellbar ???
Welche geräte-bezogenen Daten sind relevant / verfügbar ???
Gibt es außerdem nützliche geräte-bezogene Funktionen ???***

Armin Göckeritz Universitätsklinikum
Marburg / ZIV

Inventory & Helpdesk (Vortrag 3H02)

-> Intention der Zusammenführung / Aspekte der integrativen Nutzung
(2 Ebenen - doppeltes Nutzungspotential):

(I) Zugriff auf relevante Daten der Netzwerk-Objekte

(II) Netzwerkobjekt-bezogene Helpdesk-Funktionen

Armin Göckeritz Universitätsklinikum
Marburg / ZIV

Inventory & Helpdesk (Vortrag 3H02)

3. Helpdesk-relevante Inventory-Daten u. -Funktionen

(Implementierungsbeispiel / Screenshots)

- Abfragen zum raschen Auffinden eines Netzwerk-Objekts
(Suchoptionen: Inventar-Nr., PC-Name, MAC, IP, SNr., Modell)
- Daten zur Geräte-Identifikation u. Hardware-/Software-Ausstattung
sowie zusätzliche System-Informationen
- spezielle Fktn. zur dialog-gesteuerten Erfassung von Geräte-Daten u.
zum automatischen Auslesen von Registry-Werten
- Palette objekt-bezogener Helpdesk-Funktionen

Armin Göckeritz Universitätsklinikum
Marburg / ZIV

Inventory & Helpdesk (Vortrag 3H02)

Denkbare, leicht zu realisierende Erweiterungen

- Erfassung/Recherche relevanter Geräteprobleme im Inventory
- Ausführen client-bezogener Utilities (MBSA, PSTools etc.)
- proaktives Erkennen von Problemen durch gezielte Bestands-
daten-Analyse (bspw. verfügbare RAM- od. HD-Kapazität)
- Feststellen/Überwachen von HW/SW-Änderungen
- ...

Armin Göckeritz Universitätsklinikum
Marburg / ZIV

Inventory & Helpdesk (Vortrag 3H02)

4. Zusammenfassung

Gegenüberstellung Vorher-/Nachher-Situation

- HD verfügt nicht / verfügt über leistungsfähige Gerätesuche
- HD verfügt nicht / verfügt über aktuelle Geräteinformationen
- HD kann keine / kann Zusatz-Daten (Dialog, Registry) nutzen
- HD kann keine / kann gerätebezogene Inventory-Fktn. nutzen:
 - HD kann nicht / kann adhoc Bildschirm spiegeln
 - HD kann nicht / kann adhoc Gerätedaten-Mail versenden
 - . . .

Voraussetzungen im Inventory-System (f. Helpdesk-Fktn.)

- Schnittstelle zur Realisierung entsprechender Helpdesk-Fktn.
- geeignetes GUI; dedizierter Remote-Zugang f. HD-Mitarbeiter

Armin Göckeritz Universitätsklinikum
Marburg / ZIV

Inventory & Helpdesk (Vortrag 3H02)

Realisierungsaufwand f. Helpdesk-Zusatzfkt. im Inventory:

gering (wenn entsprechendes API existiert !)

Fehlende Anwendungsintegration als **Manko/Herausforderung**:

Parallel-Nutzung von Helpdesk- u. Inventory-System (Defizite bei Einbettung der fraglichen Inventory-Funktionen in Helpdesk-GUI Workflow; Ausweg: übergreifende, homogene Gesamt-Lösung) u.

Bedeutung des Inventory für den Helpdesk

- rasches Finden von Objekten (verschiedene Suchkriterien)
- umfassende aktuelle Daten von allen registrierten Objekten
- nützliche Fktn. f. objekt-bezogene Fehlerdiagnose u. -behebung (meisten Fktn. auch auf nicht inventarisierte Objekte anwendbar)

* * *

Armin Göckeritz Universitätsklinikum
Marburg / ZIV