KYBERNA

Weil funktionierende IT glücklich macht

Machen Sie sich und Ihre
Mitarbeitenden glücklich.
Gerne helfen wir Ihnen dabei.

#IThappymakers

ky2help®
(IT) Service Management

Handbuch
«Asset und Configuration Management»

Version 1.15

Inhaltsverzeichnis

1 Einleitung 5
2 Schemas 6
2.1 Schema erfassen oder bearbeiten 6
2.2 Symbolbild hinzufügen 9
2.3 Register „Weitere Schemas“ 10
2.4 Register „Attribute“ 10
2.5 Register „Prozess Rollen“ 12
2.6 Register „CI Lifecycle“ 12
2.7 Register „Produkt Lifecycle“ 13
2.8 Register „Konfiguration“ 14
2.9 Register „Webshop-Einstellungen“ 17
2.10 Register „Zugriffsberechtigungen“ 17
2.11 Register „Daten-Audit“ 18
3 Produktkatalog 19
3.1 Produkt erfassen oder bearbeiten 19
3.2 Symbolbild hinzufügen 21
3.3 Vorlage für CI erstellen und verwalten 21
3.4 Produkt kopieren 23
3.5 Register „Configuration Items“ 23
3.6 Register „Lieferanten“ 24
3.7 Register „Prozesse“ 24
3.8 Register „Prozess Rollen“ 25
3.9 Register „Lifecycle“ 25
3.10 Register „Leistungsarten“ 26
3.11 Register „Pauschalpreise“ 26
3.12 Register „Produktpreise“ 27
3.13 Register „Attribut-Einstellungen“ 27
3.14 Register „Webshop-Einstellungen“ 27
4 Beziehungen 28
5 Configuration Items 29
5.1 Configuration Item erfassen 30
5.2 Symbolbild hinzufügen 32
5.3 Configuration Item kopieren, drucken, bearbeiten und Status wechseln 33
5.4 Register „Prozesse“ 33
5.5 Register „Prozess Rollen“ 33
5.6 Register „Ausfallszeiten“ 34

5.7 Register „Aktivitäten“ 34
5.8 Register „Konfiguration“ 34
5.9 Register „Beziehungen“ 37
5.10 Assistent „Neuer Bezieher“ 38
5.11 Assistent „Beziehungen übertragen“ 40
5.12 Assistent „Beziehungen terminieren“ 41
5.13 Register „Beziehungsdiagramm“ und „Beziehungsdiagramm (Baum)“ 41
5.14 Register „Lifecycle“ 42
5.15 Register „Hinweise“ 42
5.16 Register „Preise“ 42
5.17 Register „Buchungen“ 42
5.18 Register „Vorlagen“ 42
5.19 Register „Events“ 43
5.20 Register „Daten-Audit“ 43

Änderungen in diesem Handbuch:

Kapitel 5.15	Configuration Items – neues Register "Hinweise"

1 Einleitung

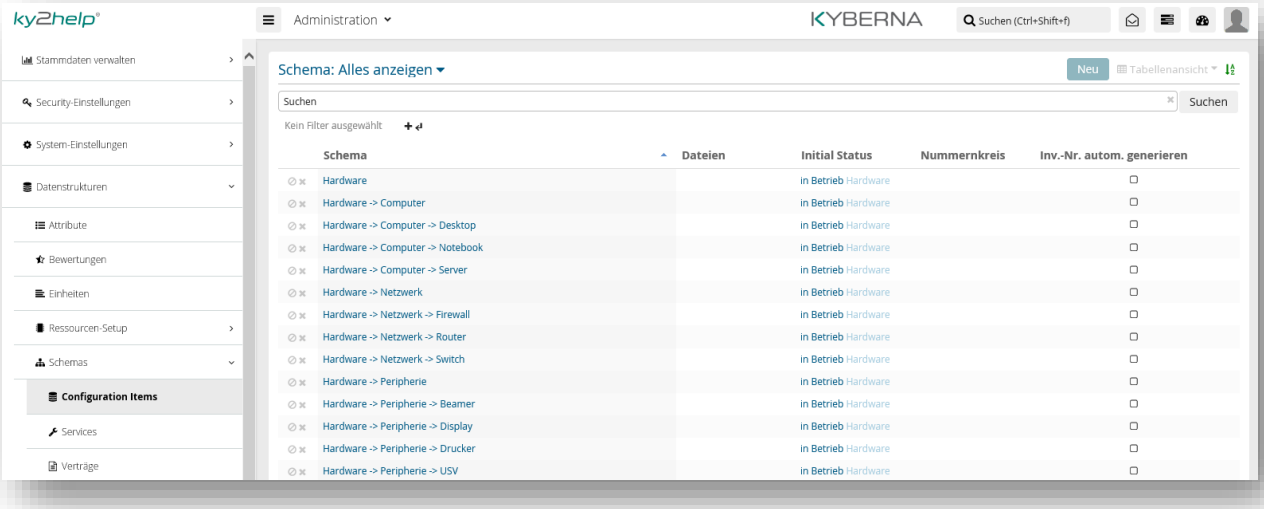
Gemäss ITIL ist der Prozess „Service Asset und Configuration Management“ Teil der ITIL-Disziplin „Service Transition“. Ziel ist die Bereitstellung von Informationen über Configuration Items (CIs), die für die Erbringung von Services erforderlich sind.

Dieses Handbuch beschreibt die Verwaltung der CMDB-Struktur (in Form von Schemas), des Produktkatalogs, der Configuration Items (CIs) und der Beziehungen zwischen Configuration Items untereinander.

Weitere Informationen zu den Verbindungen der Configuration Items zu Services und Service-Beziehern finden Sie im Handbuch "Service Level & Contract Management".

Bitte beachten Sie, dass Ihnen die in diesem Handbuch beschriebenen Funktionalitäten nur dann in «IT Service Management ky2help®» zur Verfügung stehen, wenn Ihr Account dafür berechtigt wurde.

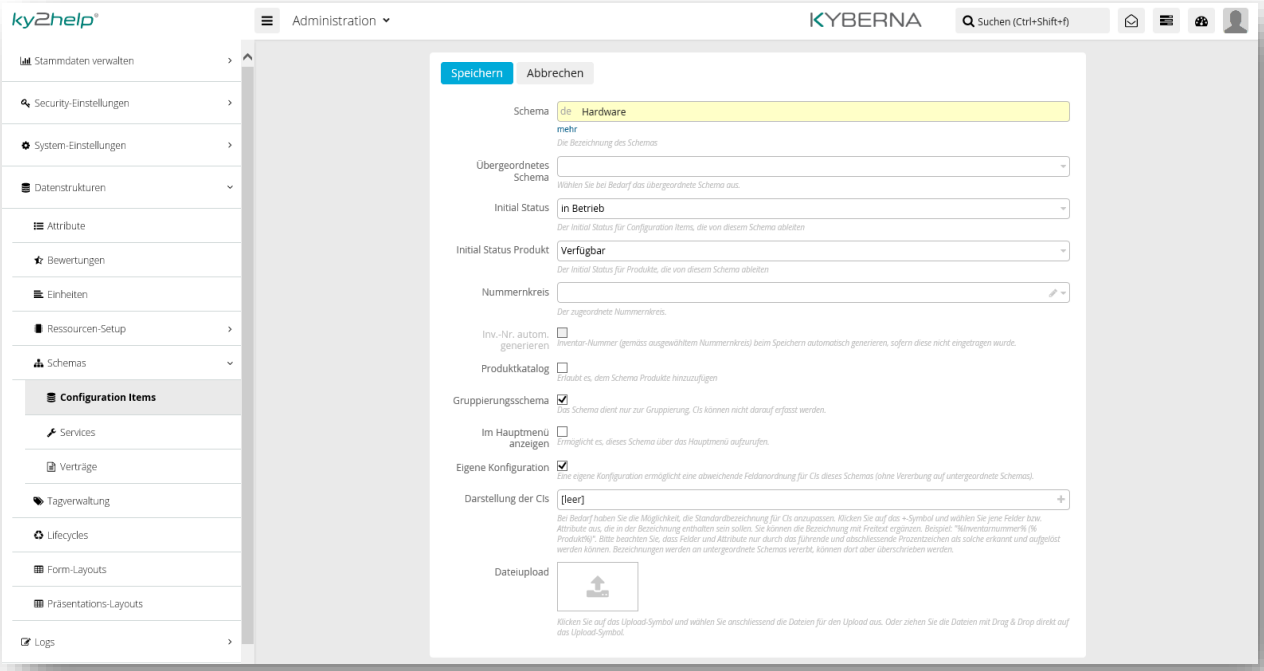
2 Schemas

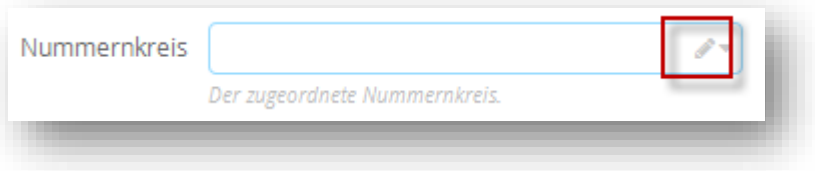


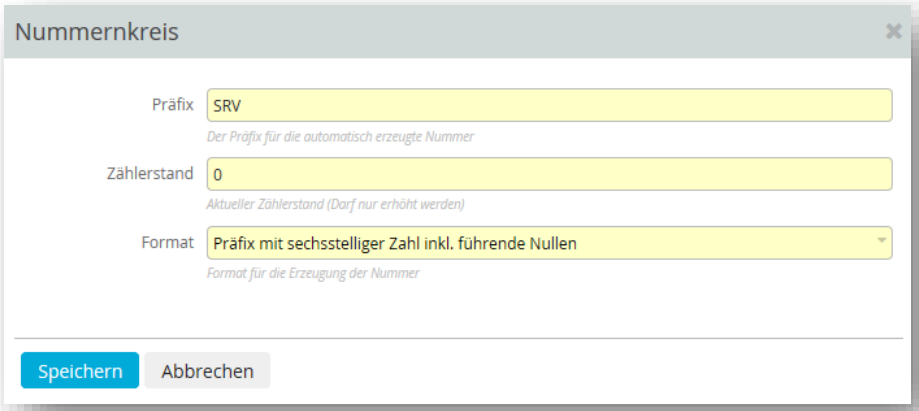
Mit Hilfe von Schemas wird die hierarchische Struktur der CMDB in «IT Service Management ky2help®» aufgebaut. Attribute (Felder für Masken), Lifecycle-Definitionen und Konfigurationsvorgaben, die Sie einem Schema hinzufügen, werden automatisch an untergeordnete Schemas vererbt.

Die Schemas für Configuration Items werden im Administrationsbereich von ky2help® verwaltet.

2.1 Schema erfassen oder bearbeiten

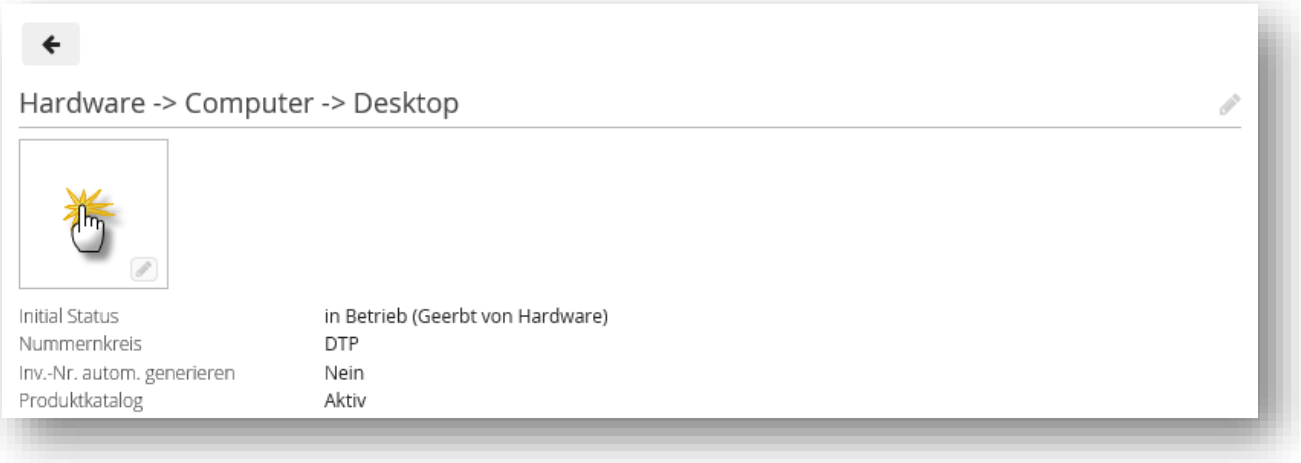


Schema	Bezeichnung des Schemas
Übergeordnetes Schema	Wählen Sie hier bei Bedarf ein Schema aus, dem Sie dieses Schema hierarchisch unterordnen möchten.
Initial Status	Dieses Feld ist während der Neuerfassung eines Schemas noch nicht vorhanden. In der Bearbeitungsansicht haben Sie die Möglichkeit, hier einen Status auszuwählen, den ein CI dieses Schemas bei der Neuerfassung erhalten soll. Weitere Informationen zum Lifecycle finden Sie im Kapitel 2.6. Der Initial-Status wird an untergeordnete Schemas vererbt.
Initial Status Produkt	Dieses Feld ist während der Neuerfassung eines Schemas noch nicht vorhanden. Sie können hier einen Status auswählen, den ein Produkt dieses Schemas bei der Neuerfassung erhalten soll. Weitere Informationen zu Produkten finden Sie im Kapitel 3. Der Initial-Status für Produkte wird an untergeordnete Schemas vererbt.
Nummernkreis	Ein Nummernkreis besteht aus einem Präfix (z.B. SRV für Server oder NTB für Notebook) und einer fortlaufenden Zahl mit einer bestimmten Anzahl von führenden Nullen. Wenn Sie hier einen Nummernkreis auswählen, können Sie sich bei der Erfassung (oder Bearbeitung) eines CIs eine CI-Nummer im gewünschten Format generieren lassen, z.B. • SRV000012 (für Server 12) oder • NTB000123 (für Notebook 123) Sie können so an der Inventar-Nummer erkennen, um welche Art von CI es sich handelt. Nummernkreise werden an untergeordnete Schemas vererbt. Zur Erstellung eines neuen Nummernkreises klicken Sie zuerst auf das Stift-Icon.  Sie gelangen so in die Nummernkreis-Verwaltung. Klicken Sie dort auf den Button „Neu“.

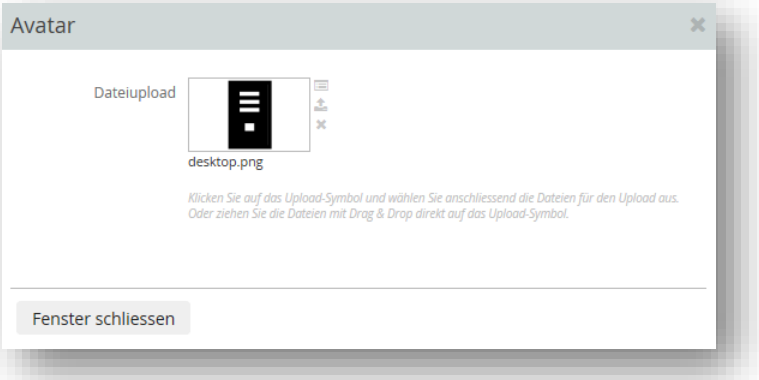
	 • Wählen Sie als **Präfix** eine sinnvolle Abkürzung. • Der (aktuelle) **Zählerstand** wird für jede Generierung einer Inventarnummer automatisch um 1 erhöht. • Wählen Sie aus, welches **Format** der Nummernkreis haben soll.
Inv.-Nr. autom. generieren	Diese Checkbox kann nur aktiviert werden, wenn ein Nummernkreis ausgewählt ist. Sie bewirkt, dass die Inventar-Nummer beim Speichern eines neuen CIs automatisch generiert wird, wenn das entsprechende Feld zu diesem Zeitpunkt leer ist. Diese Funktion wird an untergeordnete Schemas vererbt.
Produktkatalog	Wenn Sie diese Checkbox aktivieren, können für CIs dieses Schemas Produkte im Produktkatalog erfasst werden. Diese Option wird an untergeordnete Schemas vererbt.
Gruppierungsschema	Aktivieren Sie diese Checkbox, wenn das Schema nur zur Gruppierung dienen soll. Es können dann keine CIs darauf erfasst werden.
Im Hauptmenü anzeigen	Wenn Sie diese Checkbox aktivieren, wird im Hauptmenü von ky2help® ein Eintrag mit der Bezeichnung dieses Schemas angezeigt, über den Sie alle CIs und Beziehungen dieses Schemas oder von untergeordneten Schemas verwalten können. Beachten Sie, dass diese CIs dann im "normalen" Configuration Management nicht mehr angezeigt werden.
Eigene Konfiguration	Durch Aktivierung dieser Checkbox können Sie für CIs dieses Schemas (ohne Vererbung auf untergeordnete Schemas) eigene Form- und Präsentations-Layouts erstellen.
Darstellung der CIs	Dieses Feld ist während der Neuerfassung eines Schemas noch nicht vorhanden. Bei Bedarf haben Sie die Möglichkeit, hier die Standardbezeichnung für CIs anzupassen. Klicken Sie auf das Plus-Symbol um die gewünschten Felder auszuwählen. Sie können die Bezeichnung mit Freitext ergänzen. Bezeichnungen werden an untergeordnete Schemas vererbt.
Dateiupload	Sie können bei Bedarf Dokumente zum Schema hochladen.

2.2 Symbolbild hinzufügen

In der Detailansicht haben Sie die Möglichkeit, ein Symbolbild für das Schema hochzuladen.

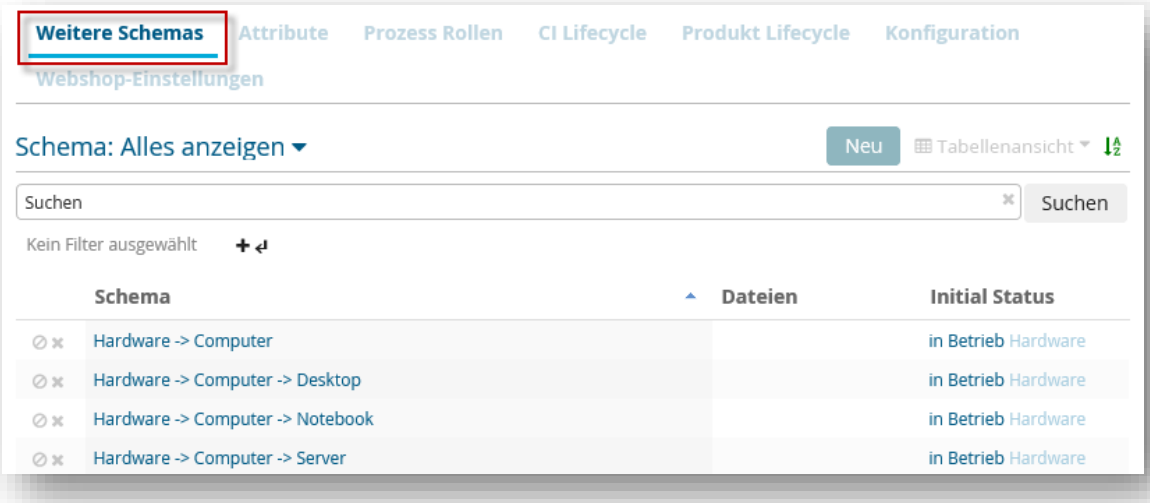


Klicken Sie in den leeren Rahmen; es wird eine Maske geöffnet, in der Sie über die Upload-Funktion das Symbolbild hochladen können.



Nach Klick auf den Button „Fenster schliessen" wird das Symbolbild in der Detailansicht des Schemas, im CI-Navigationstree, in der Detailansicht des CIs und bei CI-Beziehungen angezeigt.

2.3 Register „Weitere Schemas“



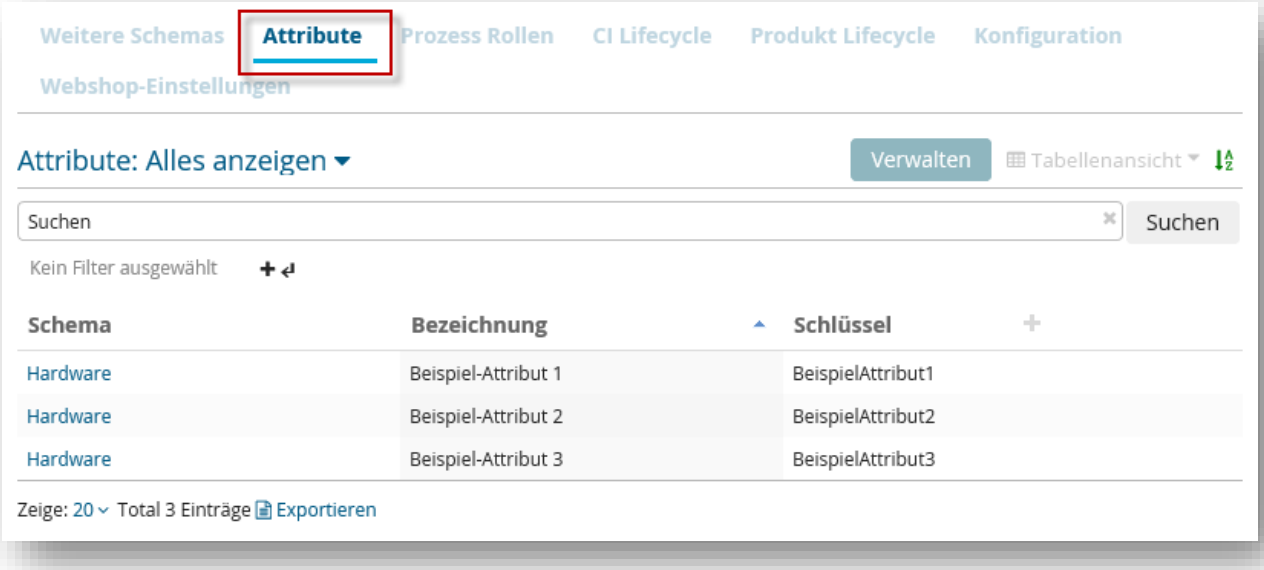
In diesem Register werden alle hierarchisch untergeordneten Schemas aufgelistet. Zudem besteht die Möglichkeit, nach Klick auf den Button „Neu“ ein untergeordnetes Schema zu erfassen.

2.4 Register „Attribute“

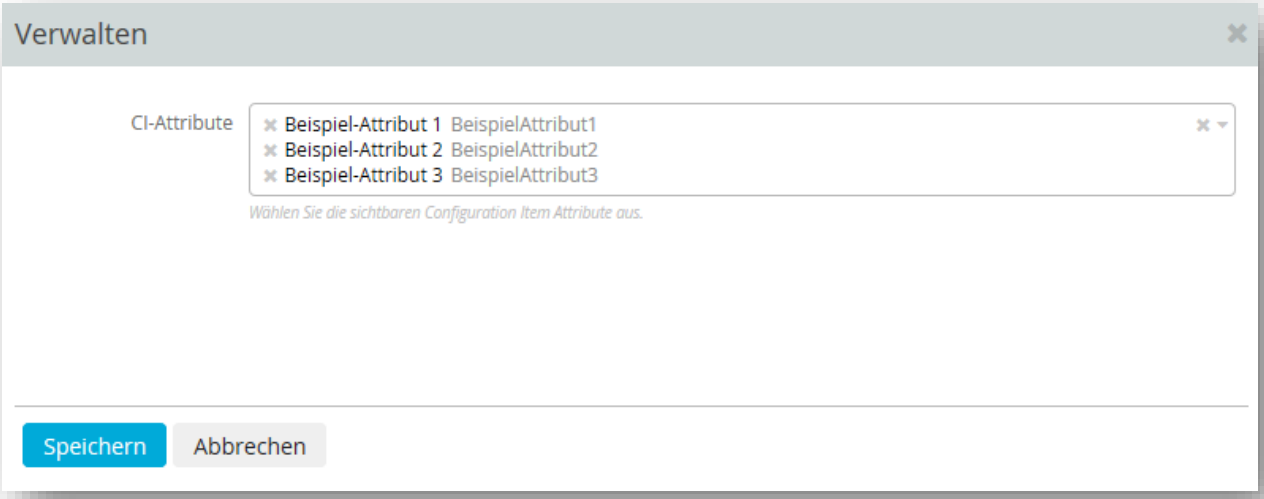
Mit Attributen können Sie Configuration Items um zusätzliche Felder erweitern. Legen Sie die gewünschten Attribute für die CMDB zuerst in der Administration an. Öffnen Sie anschliessend eine beliebige CI-Erfassungs- oder Bearbeitungsmaske, wechseln Sie in den Bearbeitungsmodus und fügen Sie die Attribute an der passenden Stelle ein. Bitte beachten Sie, dass in der Maske immer alle CMDB-Attribute – unabhängig vom Schema - angezeigt werden. Weitere Informationen zur Verwaltung der Attribute und zum Bearbeitungsmodus finden Sie im Handbuch "Grundlagen und Administration".

Nachdem Sie die Attribute erfasst und die Position in der CI-Maske definiert haben, können Sie in diesem Register jene Attribute auswählen, die für CIs dieses oder des untergeordneten Schemas relevant sind und in den Masken angezeigt werden sollen.

Attribute werden an untergeordnete Schemas vererbt.

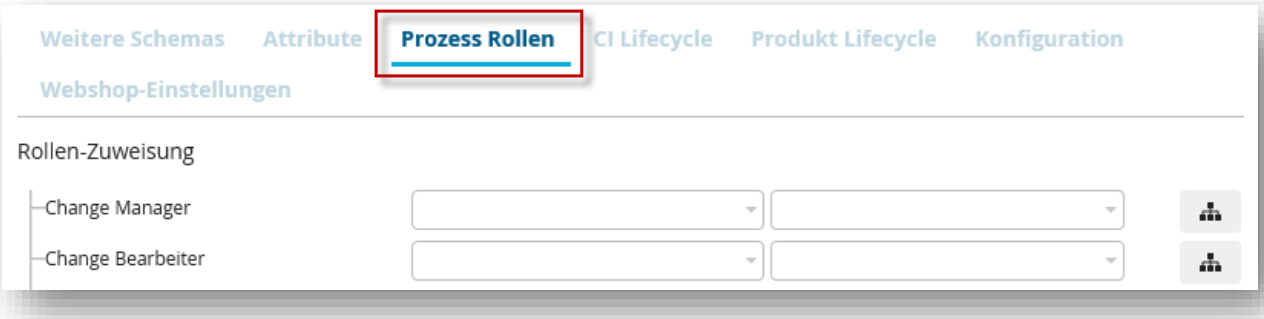


Zum Auswählen des gewünschten Attributs klicken Sie auf den Button „Verwalten“.



In der Maske, die daraufhin geöffnet wird, haben Sie die Möglichkeit, die gewünschten Attribute auszuwählen. Bestätigen Sie die Auswahl durch Klick auf den Button „Speichern“.

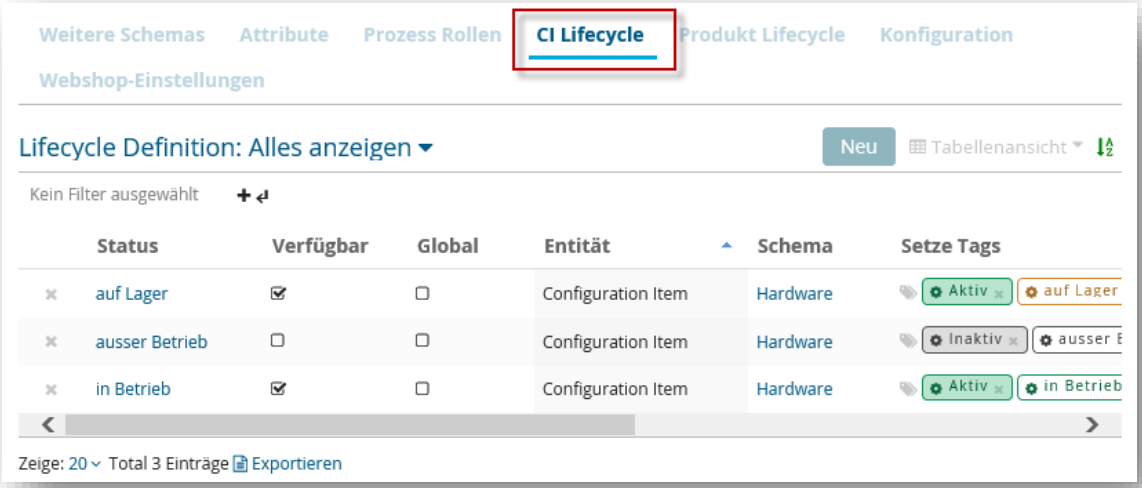
2.5 Register „Prozess Rollen“



Hier kann eingestellt werden, welche Gruppe und/oder welcher Benutzer-Account für die jeweilige Rolle im Prozess verantwortlich sein soll, wenn z.B. im Incident oder Change ein Configuration Item dieses Schemas (oder eines Schemas, das diesem untergeordnet ist) zugeordnet wird. Lassen Sie die Auswahlfelder leer, wenn dieses Schema keinen Einfluss auf die Gruppe bzw. den Benutzer-Account haben soll.

Weitere Informationen zu diesem Thema finden Sie im Handbuch "Grundlagen und Administration".

2.6 Register „CI Lifecycle“



In diesem Register haben Sie die Möglichkeit, den Lifecycle für CIs dieses Schemas oder für Schemas, die diesem untergeordnet sind, zu definieren.

Lifecycle-Daten werden an untergeordnete Schemas vererbt.

Erfassen Sie zuerst alle **Status**, in denen sich ein CI befinden kann. Aktivieren Sie die Checkbox "Global" nur dann, wenn Sie möchten, dass dieser Status für CIs aller Schemas verwendet wird.

Nach Klick auf das Tag-Symbol in der Spalte „**Setze Tags**“ wählen Sie danach jene (Status-)Tags aus, die beim Wechsel in den jeweiligen Status gesetzt werden sollen. Bitte beachten Sie, dass beim Status-wechsel die (Status-)Tags des vorherigen Status wieder entfernt werden.

Weitere Informationen zu den Tags finden Sie im Handbuch "Grundlagen und Administration".

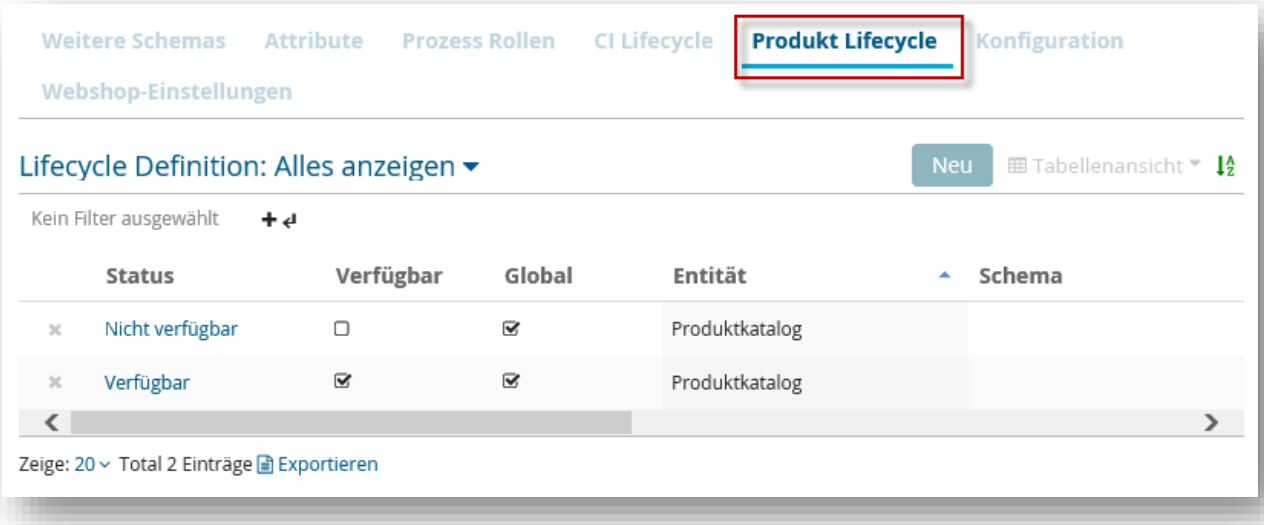
Über Zuordnung von Tags in den Spalten „**Voraussetzung**“ und „**Ausschluss**“ haben Sie die Möglich-keit, zu definieren, dass nur unter bestimmten Voraussetzungen in einen Status gewechselt werden kann oder bestimmte Tags den Wechsel in diesen Status ausschliessen.

Regel für Prüfung „Voraussetzung“ (V) und „Ausschluss“ (A) beim Statuswechsel:

Der Wechsel in den Status ist nur möglich, wenn
(
(Voraussetzung leer **oder** Voraussetzung-Tag1 vorhanden **oder** Voraussetzung-Tag2 vorhanden...)
und
(Ausschluss leer **oder** Ausschluss-Tag1 nicht vorhanden **oder** Ausschluss-Tag2 nicht vorhanden...)
).

In der Spalte „Schema“ sehen Sie, auf welchem Schema der jeweilige Status definiert wurde. Wenn der Lifecycle-Status als "Global" definiert wurde, ist die Spalte "Schema" leer.

2.7 Register „Produkt Lifecycle“



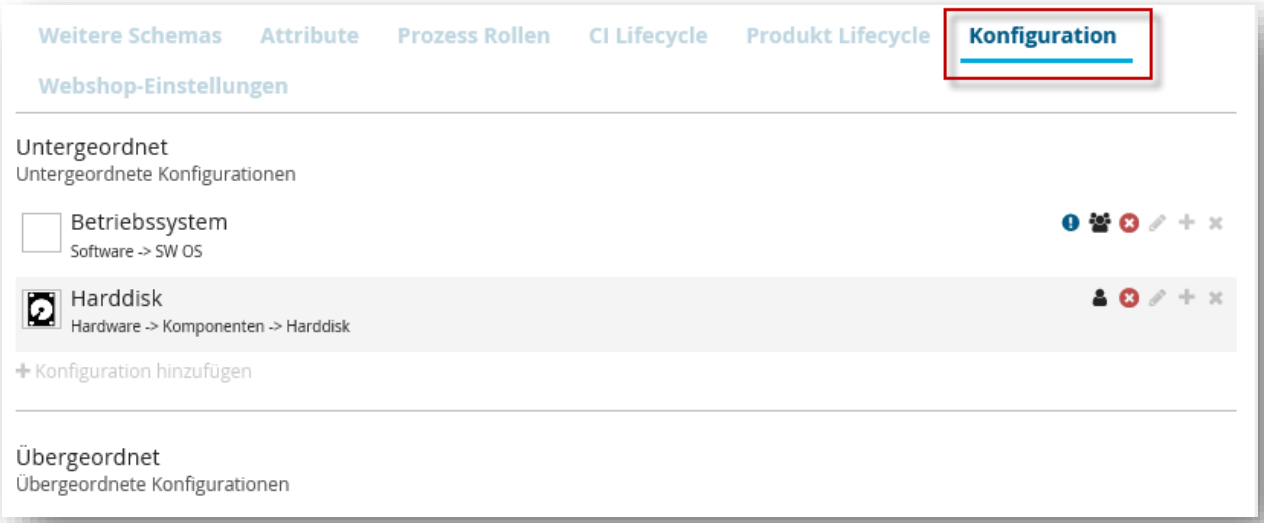
In diesem Register haben Sie die Möglichkeit, den Lifecycle für Produkte dieses Schemas zu definieren.

Lifecycle-Daten für Produkte werden an untergeordnete Schemas vererbt.

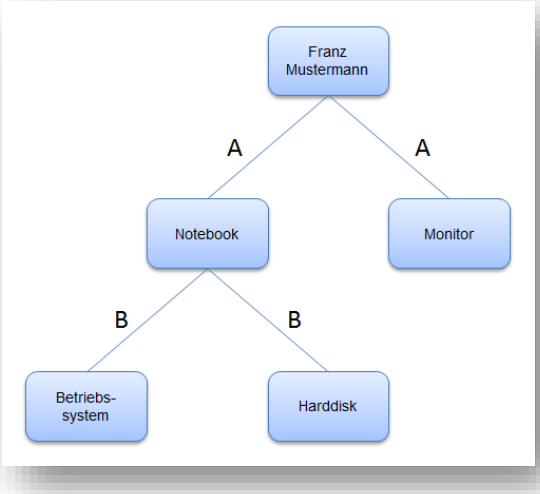
Erfassen Sie zuerst alle **Status**, in denen sich ein Produkt befinden kann. Aktivieren Sie die Checkbox "Global" nur dann, wenn Sie möchten, dass dieser Status für Produkte aller Schemas verwendet wird.

Informationen zu den Feldern "Setze Tags", "Voraussetzung" und "Ausschluss" finden Sie bei den Ausführungen zum Register "CI Lifecycle" – siehe Kapitel 2.6.

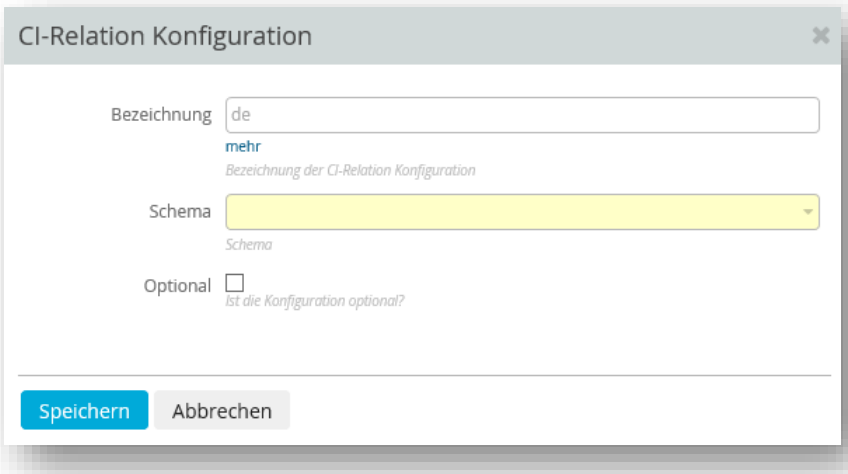
2.8 Register „Konfiguration“



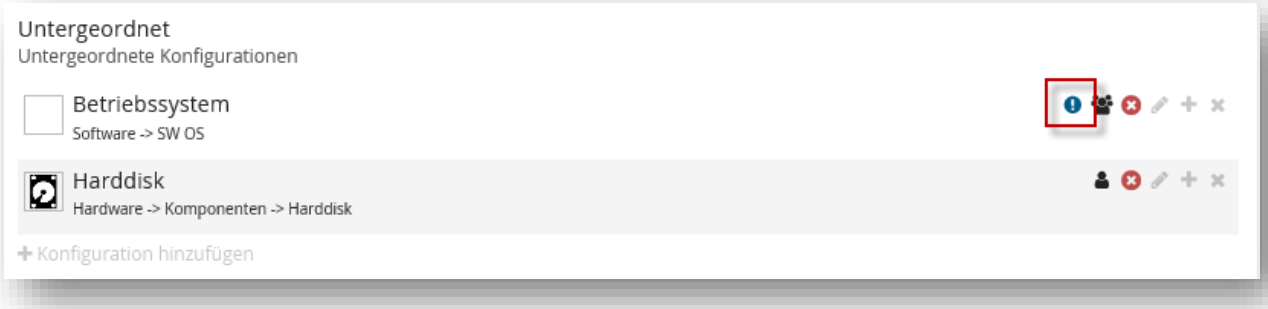
Wenn Sie in Ihrer CMDB nicht nur Beziehungen zwischen Configuration Items und Service-Beziehern (siehe „A“ in Abbildung unten) sondern auch Beziehungen zwischen Configuration Items untereinander (siehe „B“ in Abbildung unten) abbilden möchten, können Sie hier definieren, welche Konfigurationen beim CI des ausgewählten Schemas (z.B. bei einem Notebook) möglich sein sollen.



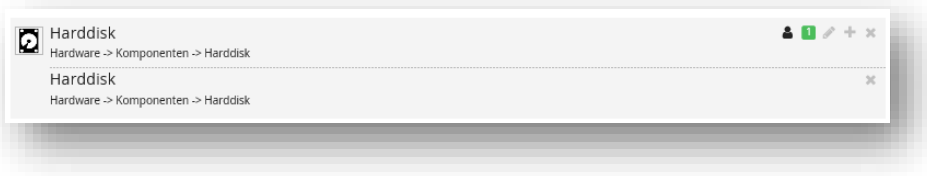
Klicken Sie auf "Konfiguration hinzufügen", um der Konfiguration ein CI-Schema hinzuzufügen.



Bezeichnung	Normalerweise wird in der Konfiguration die Bezeichnung des Schemas angezeigt. Wenn Sie stattdessen eine andere Bezeichnung anzeigen möchten, geben Sie diese hier ein.
Schema	Wählen Sie das passende CI-Schema aus.
Optional	Pflichtkonfigurationen (Checkbox deaktiviert) werden durch ein Ausrufezeichen-Symbol gekennzeichnet (siehe Screenshot unten).

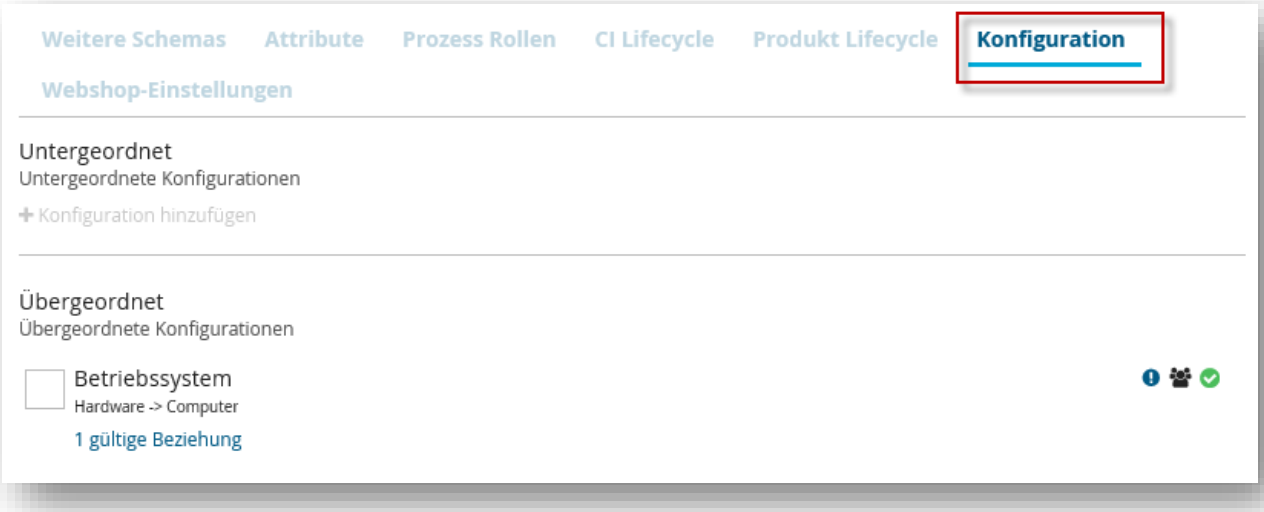


	Dieses Symbol zeigt an, dass es sich um eine Pflichtkonfiguration handelt.
	Wechselt zwischen Mehrfachgebrauch und Einzelgebrauch: Mehrfachgebrauch – Beispiel: Sie haben ein Betriebssystem-CI erfasst und möchten dieses mehreren Notebooks zuordnen können. Einzelgebrauch - Beispiel: Sie haben eine Harddisk als CI erfasst. Diese soll nur einem Notebook zugeordnet werden können.
	Hiermit können Sie festlegen, welche Auswirkung der Ausfall eines verbundenen CIs (z.B. Harddisk) auf das übergeordnete CI (z.B. Notebook) hat: Keine Auswirkung. Eingeschränkt verfügbar. Nicht verfügbar.
	Klicken Sie auf dieses Symbol, wenn Sie die Bezeichnung oder die Checkbox "Optional" ändern möchten. Das Schema kann nicht geändert werden.

	Bitte beachten Sie, dass dieses Symbol nur für Konfigurationen angezeigt wird, die auf dem geöffneten Schema definiert wurden. Bei von einem übergeordneten Schema geerbten Konfigurationen ist hier keine Änderung möglich.
✖	Zum Löschen eines CI-Schemas aus der Konfiguration klicken Sie auf dieses Symbol. Geerbte Konfigurationen können nicht gelöscht werden. Das Symbol wird in diesem Fall nicht angezeigt.
+	Durch Klick auf dieses Symbol fügen Sie Redundanzen hinzu. Sie können auf diese Weise zum Beispiel mehrere Harddisks für ein RAID-1-System abbilden. 
1	Wenn Sie eine Redundanz definiert haben, können Sie über dieses Symbol - durch Anklicken - den Toleranzwert für eine uneingeschränkte Verfügbarkeit einstellen.
1 gültige Beziehung	Wenn Konfigurationen bereits bei CIs verwendet werden, wird Ihnen auf diese Weise die Anzahl der gültigen Beziehungen angezeigt. Nach Klick auf den Hyperlink wird eine Auflistung dieser Beziehungen angezeigt.

Konfigurationen in einem Schema werden an untergeordnete Schemas vererbt. Definieren Sie zum Beispiel auf dem Schema „Hardware – Computer“, dass Beziehungen zu einer Harddisk hergestellt werden können, so wird das an die untergeordneten Schemas „Desktop“, „Notebook“ und „Server“ vererbt.

Auf dem Schema „SW OS“ sehen Sie zum Beispiel im Register „Konfiguration“, dass Beziehungen zu Desktops möglich sind und ob bzw. wieviel solcher Beziehungen bereits vorhanden sind.



2.9 Register „Webshop-Einstellungen“

In diesem Register können diverse Einstellungen für den Webshop vorgenommen werden.

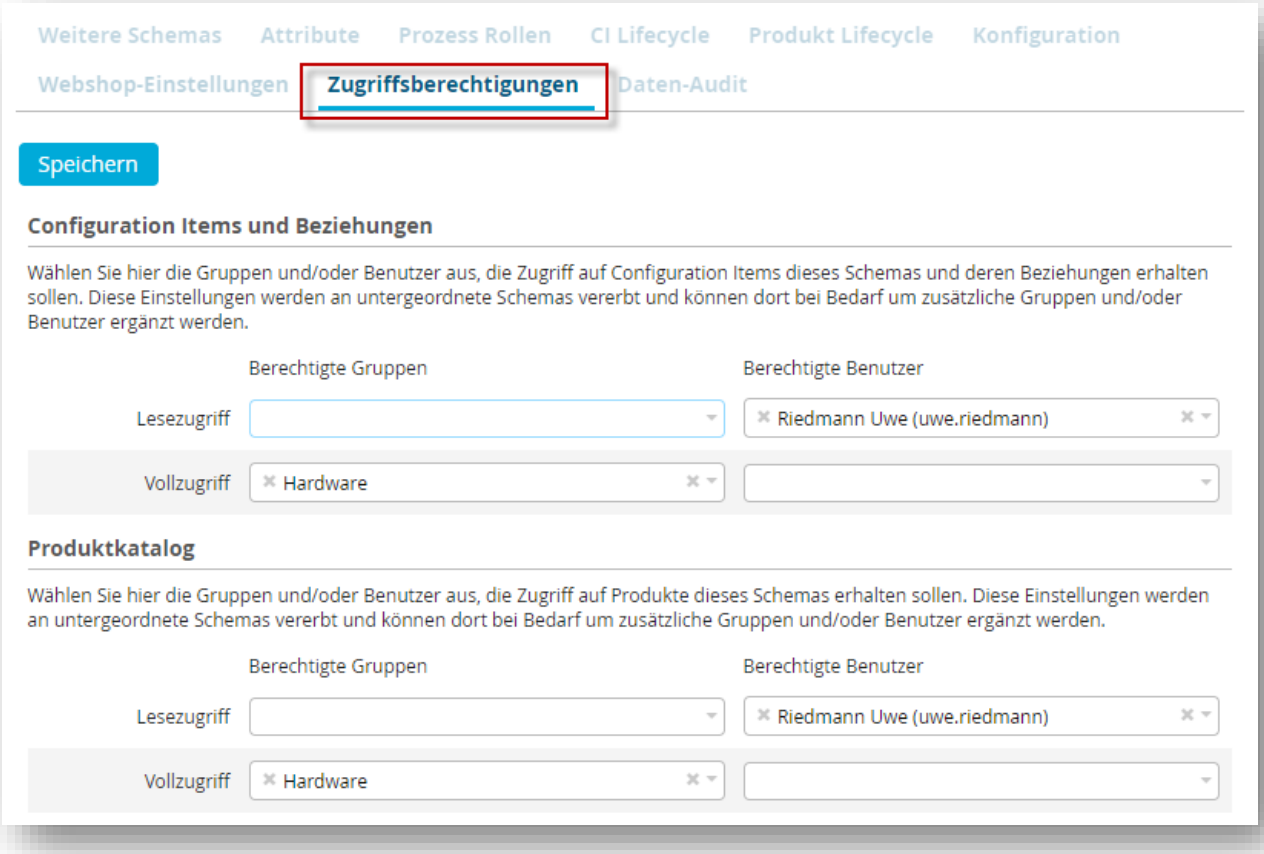
Weitere Informationen dazu finden Sie im Handbuch "Webshop".

2.10 Register „Zugriffsberechtigungen“

Grundsätzlich werden in ky2help® Berechtigungen über Rollen vergeben. Weitere Informationen dazu finden Sie im Handbuch "Grundlagen und Administration".

Zusätzlich dazu ist es in diesem Register möglich, bestimmte Benutzer oder Gruppen(-mitglieder) für einen Lese- oder Vollzugriff zu berechtigen:

- auf Configuration Items bestimmter Schemas und deren Beziehungen sowie
- auf Produkte bestimmter Schemas im Produktkatalog.



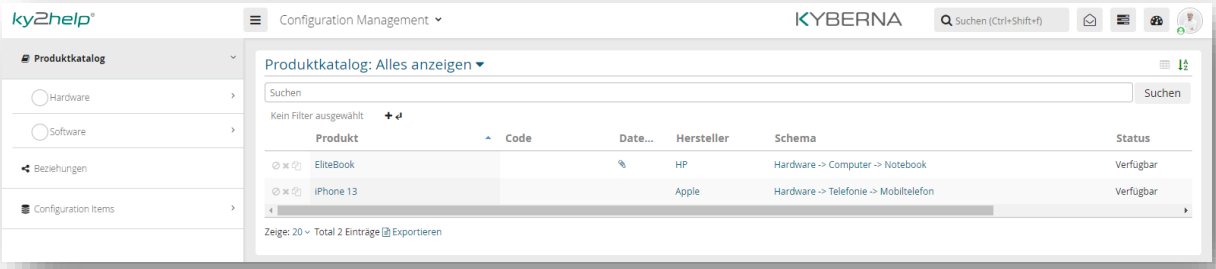
Damit ein Benutzer überhaupt Zugriff auf Configuration Items, Beziehungen oder Produkte erhält, muss er über eine ihm zugeordnete Rolle bereits eine Leseberechtigung für diese Objekte haben.

In diesem Register wird dann der Lese- oder Vollzugriff auf Configuration Items bestimmter Schemas und deren Beziehungen sowie auf Produkte bestimmter Schemas ermöglicht.

2.11 Register „Daten-Audit“

Änderungen am Schema werden von «IT Service Management ky2help®» automatisch protokolliert und in diesem Register aufgelistet. Nach Klick auf den Button „Vergleiche Revisionen“ haben Sie die Möglichkeit, Änderungen miteinander zu vergleichen.

3 Produktkatalog

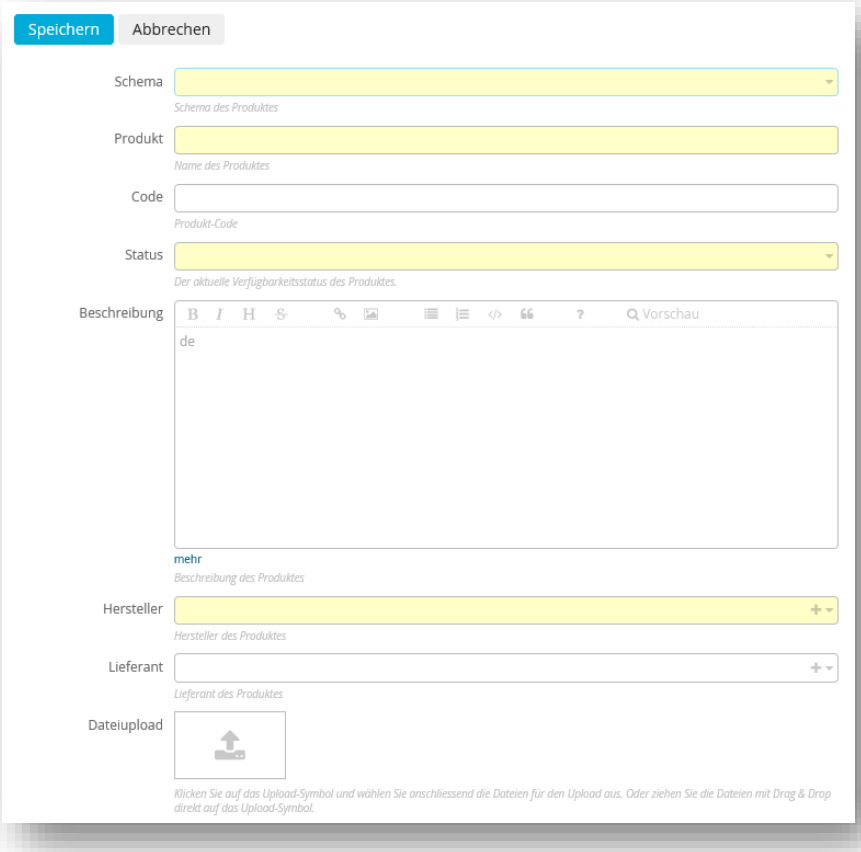


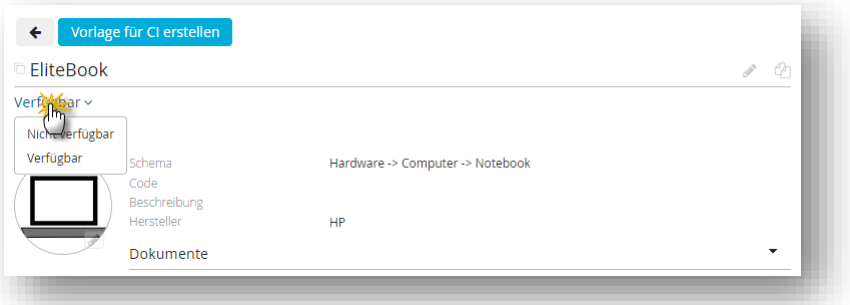
Im Produktkatalog finden Sie eine Auflistung aller bereits erfassten Produkte. Diese Produkte können in den Masken für die Erfassung oder Bearbeitung von Configuration Items ausgewählt werden.

⊘ ✕ ⧉	Durch Klick auf diese Symbole haben Sie die Möglichkeit, Produkte zu deaktivieren, zu löschen oder zu kopieren.

3.1 Produkt erfassen oder bearbeiten

Navigieren Sie im Tree auf der linken Seite zu jenem Schema (z.B. Hardware/Computer/Notebook), für das Sie ein Produkt erfassen möchten. Klicken Sie anschliessend auf den Button „Neu“. Bitte beachten Sie, dass nur solche Schemas zur Auswahl stehen, die für den Produktkatalog vorgesehen sind. Weitere Informationen dazu finden Sie im Kapitel 2.1.



Schema	Durch das vorherige Anklicken des Schemas im Tree wird hier das Schema automatisch ausgewählt.
Produkt	Tragen Sie hier die Produktbezeichnung ein.
Code	Hier können Sie bei Bedarf einen Produkt-Code angeben.
Status	Der im Schema definierte "Initial Status Produkt" wird nach Auswahl des Schemas automatisch vorgeschlagen. Passen Sie diesen bei Bedarf an. Nachdem das Produkt erfasst wurde, können Sie den Status auch direkt in der Detailansicht ändern. Weitere Informationen dazu finden Sie im Kapitel 3.9. 
Beschreibung	Geben Sie bei Bedarf eine detaillierte Beschreibung des Produkts ein. Für die Formatierung und optische Gestaltung (z.B. für die Anzeige im Webshop) steht Ihnen die vereinfachte Auszeichnungssprache „Markdown“ zur Verfügung. Weitere Informationen zu Markdown und zum Markdown-Editor finden Sie im Handbuch "Knowledge Management".

Hersteller	Wählen Sie den Hersteller aus oder erfassen Sie einen neuen Hersteller.
Lieferant	Wählen Sie bei Bedarf einen Lieferanten aus oder erfassen Sie einen neuen Lieferanten.
	Dieses Feld ist nur während der Erfassung eines Produkts sichtbar. In der Bearbeitungsansicht befindet sich das Register „Lieferanten“, in dem Sie weitere Lieferanten zu einem Produkt hinzufügen können.
Dateiupload	Sie können bei Bedarf Dokumente (z.B. ein elektronisches Handbuch) zum Produkt hochladen.

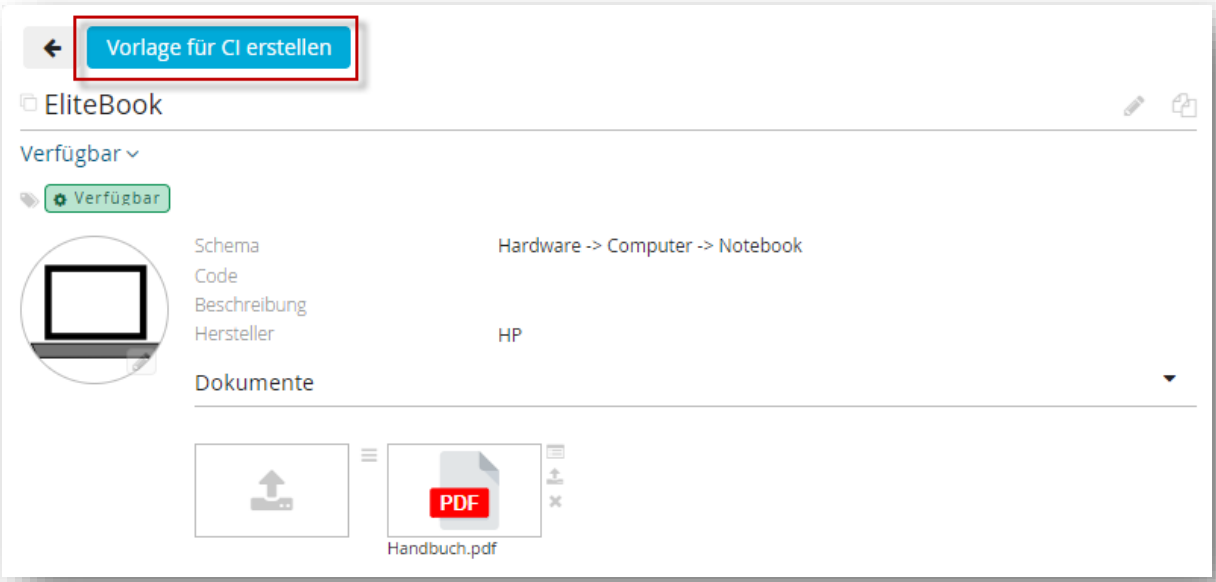
3.2 Symbolbild hinzufügen

In der Detailansicht haben Sie die Möglichkeit, ein Symbolbild hochzuladen, das für CIs dieses Produkts angezeigt werden soll. Dieses Bild übersteuert dann ein allfällig beim Schema definiertes Symbolbild.

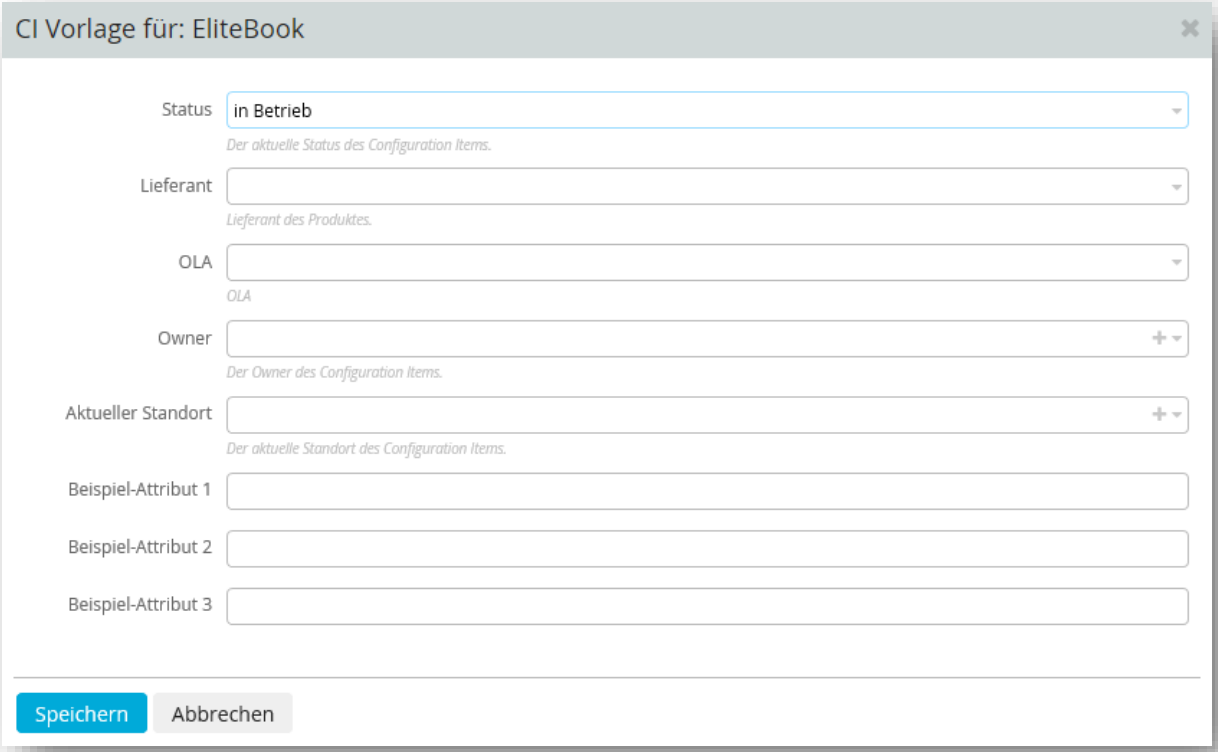
Weitere Informationen dazu finden Sie im Kapitel 2.2.

3.3 Vorlage für CI erstellen und verwalten

Sie können zu jedem Produkt eine Vorlage erstellen, mit der Sie definieren, welche Werte bei der Produktauswahl automatisch in die CI-Erfassungsmaske übernommen werden sollen.

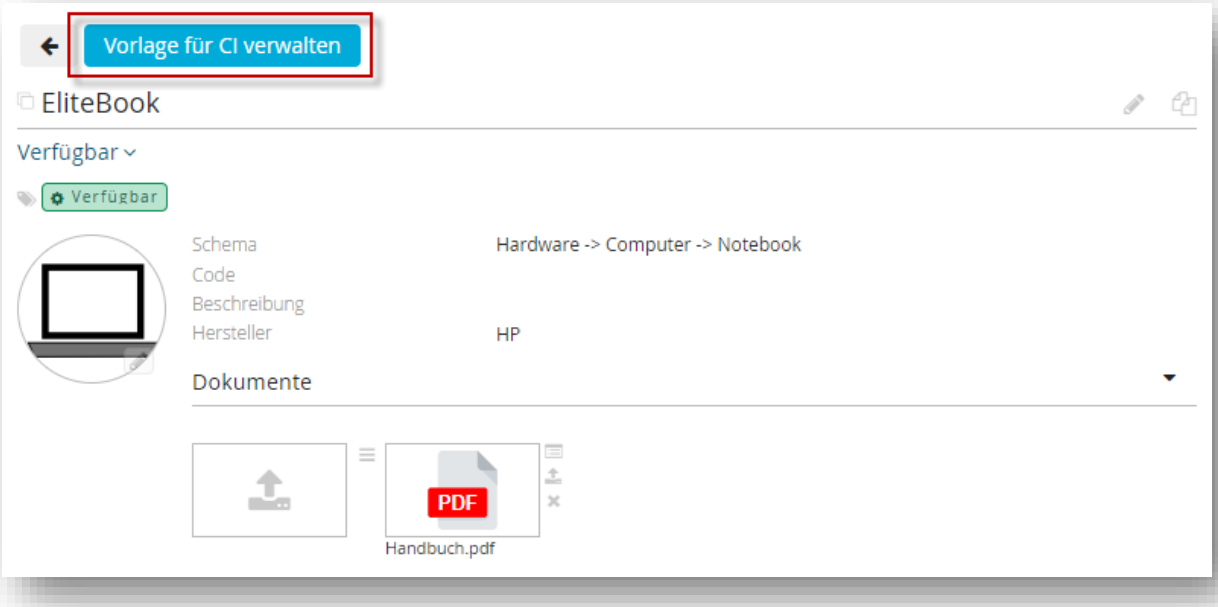


Klicken Sie auf den Button „Vorlage für CI erstellen“.



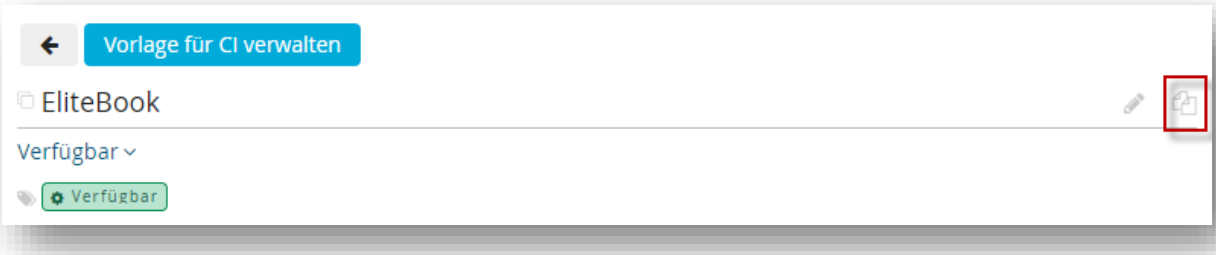
Die Vorlagen-Maske beinhaltet alle CI-Felder mit Ausnahme der Inventar-Nummer und des Dateiuploads. Tragen Sie Werte in jene Felder ein, die bei der CI-Erfassung automatisch ausgefüllt werden sollen. Die anderen Felder lassen Sie einfach leer.

Nach dem Speichern wird die Button-Beschriftung auf „Vorlage für CI verwalten" geändert.



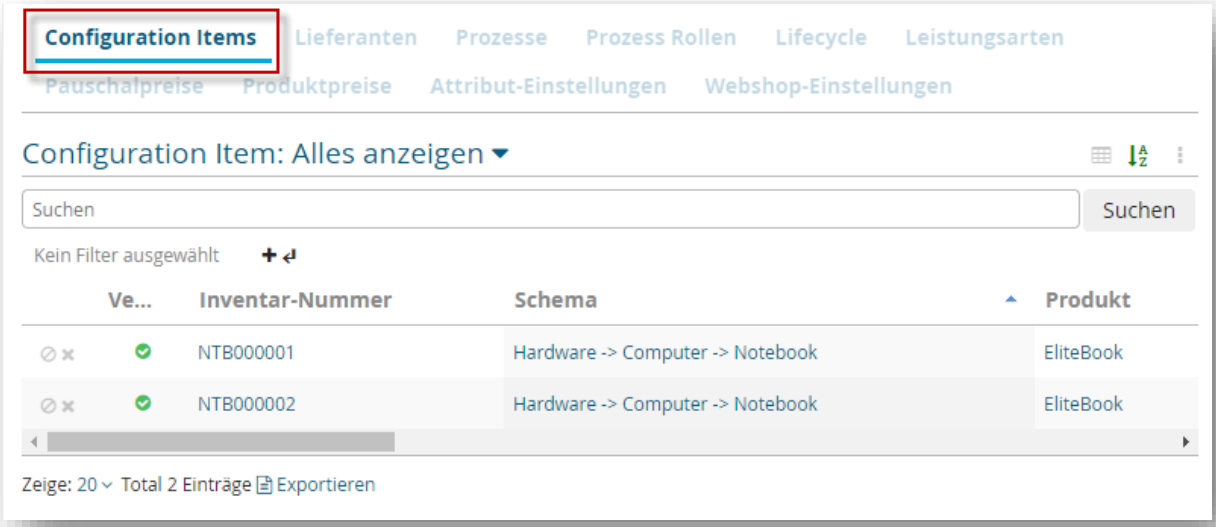
Klicken Sie auf diesen Button, um die gespeicherte Vorlage anzupassen oder zu löschen.

3.4 Produkt kopieren



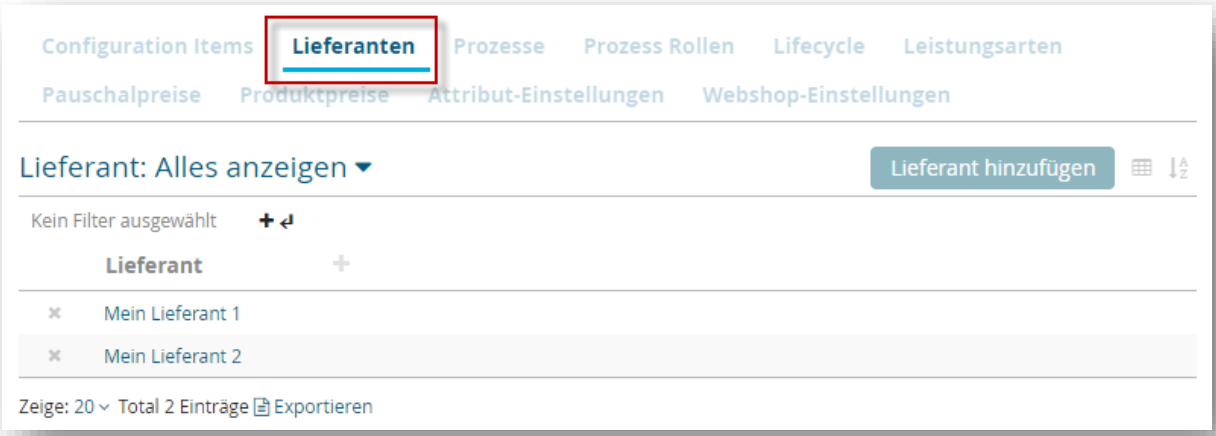
Durch Klick auf das Kopieren-Symbol haben Sie die Möglichkeit, das Produkt zu kopieren.

3.5 Register „Configuration Items“



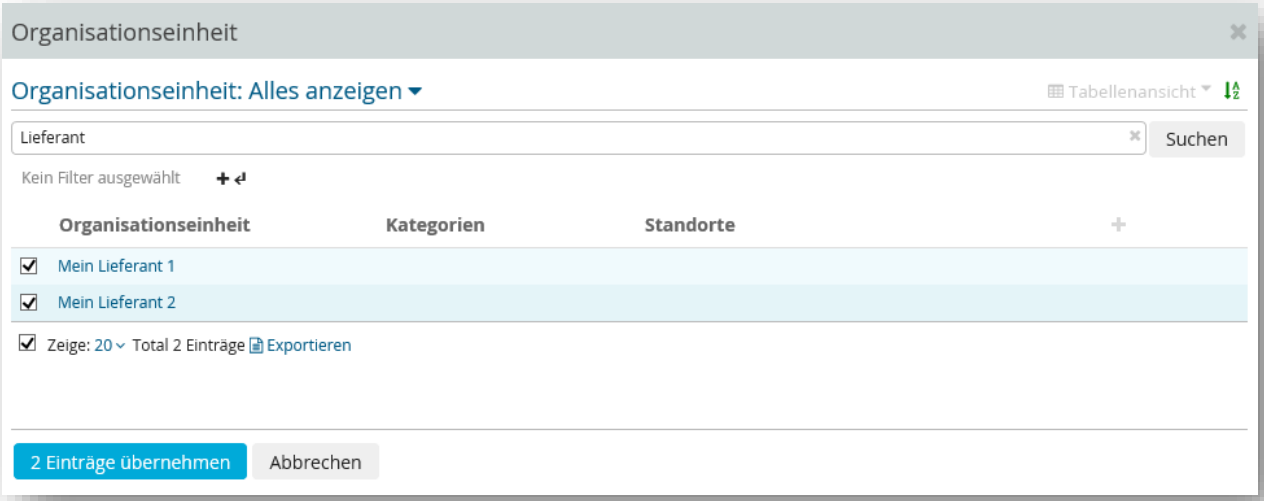
In diesem Register werden alle Configuration Items des ausgewählten Schemas aufgelistet.

3.6 Register „Lieferanten“



Haben Sie bei der Neuerfassung eines Produkts einen Lieferanten ausgewählt, wurde er automatisch in diese Liste eingetragen.

Wenn Sie auf den Button „Lieferant hinzufügen“ klicken, erhalten Sie eine Auflistung aller Lieferanten.



Wählen Sie die passenden Lieferanten aus und klicken Sie auf den Button „Übernehmen“.

Weitere Informationen zu Lieferanten bzw. Organisationen finden Sie im Handbuch "Grundlagen und Administration".

3.7 Register „Prozesse“

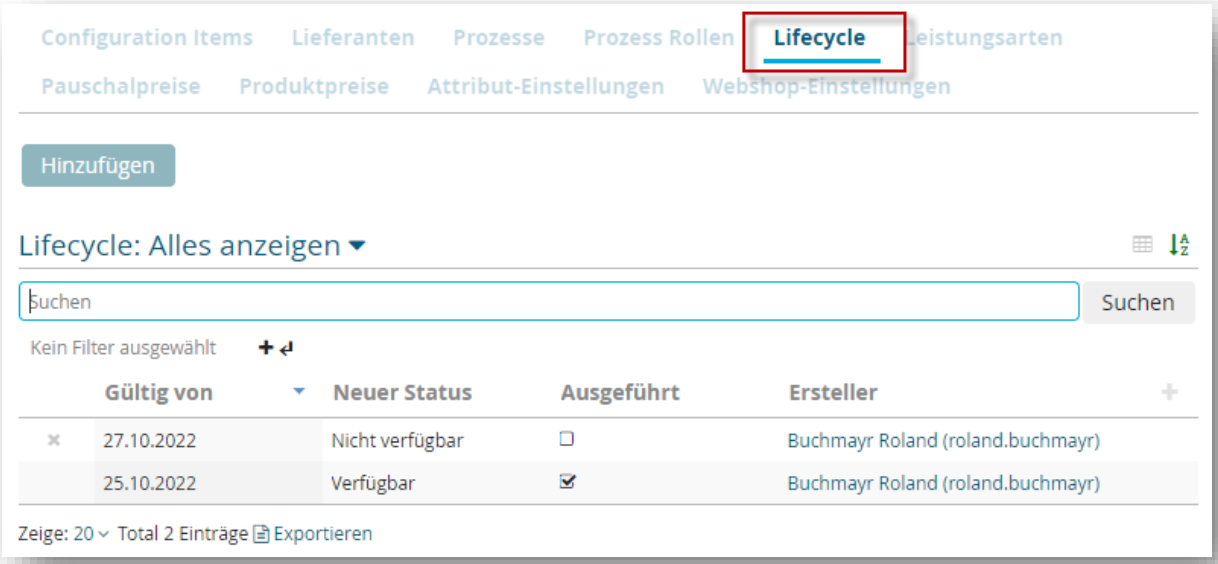
In diesem Register werden alle Incidents, Problems, Changes, etc. aufgelistet, bei denen ein Configuration Item des ausgewählten Produkts zugeordnet wurde.

3.8 Register „Prozess Rollen“

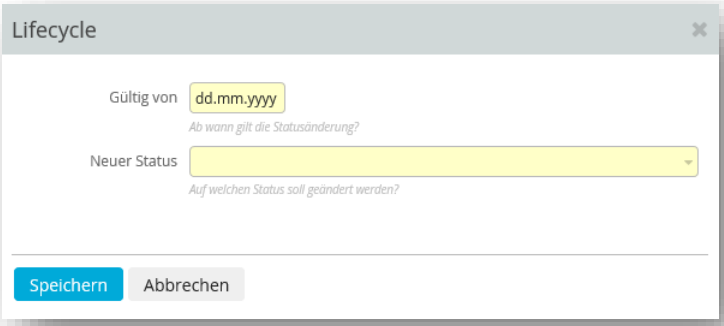
Hier kann hier eingestellt werden, welche Gruppe und/oder welcher Benutzer-Account für die jeweilige Rolle im Prozess verantwortlich sein soll, wenn z.B. im Incident ein CI dieses Produktes zugeordnet ist. Lassen Sie die Auswahlfelder leer, wenn dieses Produkt keinen Einfluss auf die Gruppe bzw. den Benutzer-Account haben soll.

Weitere Informationen zu Prozess Rollen finden Sie im Handbuch "Grundlagen und Administration".

3.9 Register „Lifecycle“



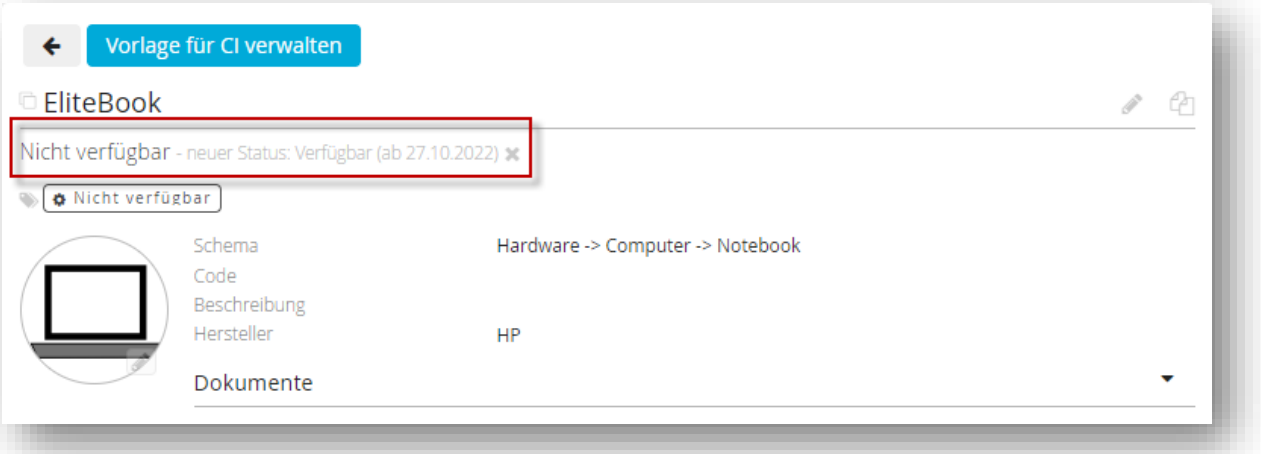
In diesem Register werden alle Statusänderungen des Produkts aufgelistet. Zudem haben Sie die Möglichkeit, eine Statusänderung zu planen. Klicken Sie dazu auf den Button "Hinzufügen".



Gültig von	Geben Sie hier an, wann der Status gewechselt werden soll.
Neuer Status	Hier wählen Sie den neuen Status aus.

Wenn Sie ein Datum in der Vergangenheit angegeben haben, wird die Statusänderung sofort aktiv. Haben Sie ein Datum in der Zukunft angegeben, wird der Status zu diesem Datum automatisch gewechselt.

Bis dahin ist die Checkbox "Ausgeführt" inaktiv und die geplante Statusänderung kann durch Klick auf das x-Symbol gelöscht werden.



Der geplante Statuswechsel wird auch in der Detailansicht angezeigt. Auch hier haben Sie durch Klick auf das x-Symbol die Möglichkeit, die geplante Statusänderung zu löschen.

3.10 Register „Leistungsarten“

Leistungsarten aus dem Finance Management können dazu genutzt werden, bei Bestellungen im ky2help® Webshop einmalige Kosten zu verrechnen.

Weitere Informationen dazu finden Sie in den Handbüchern "Finance Management" und "Webshop".

3.11 Register „Pauschalpreise“

Für die pauschale Verrechnung von Configuration Items können Sie bei Produkten (und Configuration Items) Preisinformationen hinterlegen.

Weitere Informationen dazu finden Sie im Handbuch "Finance Management".

3.12 Register „Produktpreise“

Für die Verrechnung im Webshop können Sie Produktpreise bei Produkten hinterlegen.

Weitere Informationen dazu finden Sie im Handbuch "Webshop".

3.13 Register „Attribut-Einstellungen“

Hier werden CI-Attribute vom Typ "Datenquelle" und "Sammlung" angezeigt. Sie haben bei Bedarf die Möglichkeit, die Werte dieser Attribute für Configuration Items dieses Produktes durch Filter (Datenquellen-Attribute) oder Auswahl (Sammlungen) einzuschränken.

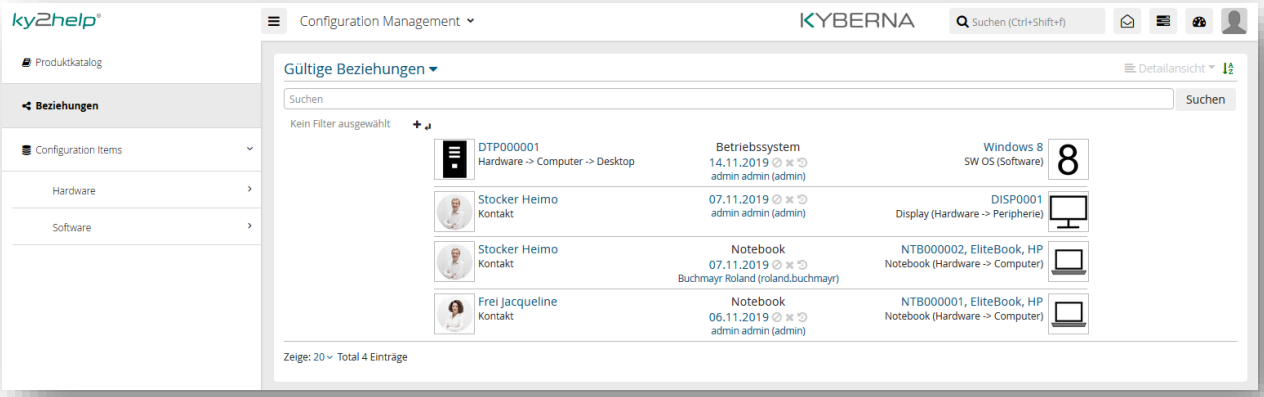
Weitere Informationen zu Attributen finden Sie im Kapitel 2.4.

3.14 Register „Webshop-Einstellungen“

In diesem Register können diverse Einstellungen für den Webshop vorgenommen werden.

Weitere Informationen dazu finden Sie im Handbuch "Webshop".

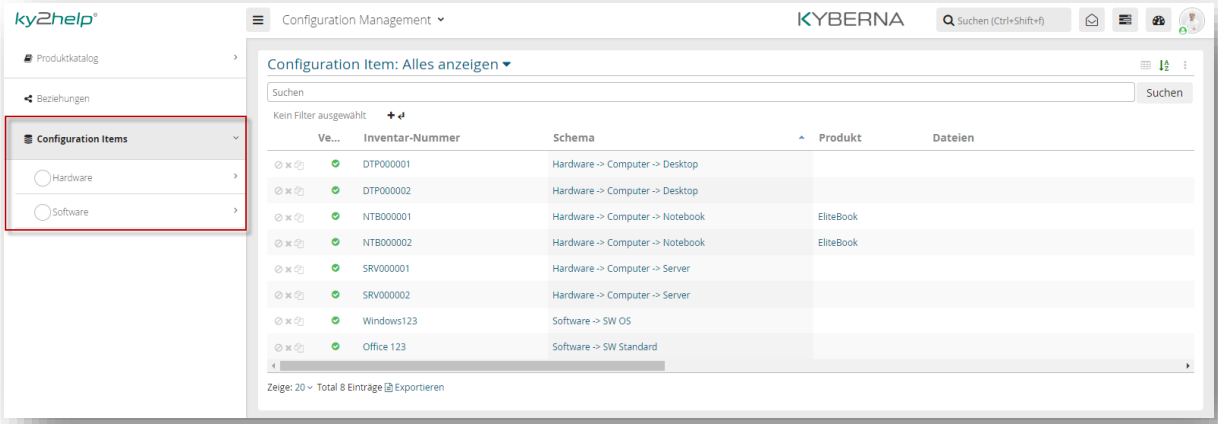
4 Beziehungen



In dieser Liste werden alle Beziehungen von oder zu Configuration Items angezeigt.

Weitere Informationen zur Erfassung und Verwaltung von Beziehungen finden Sie in den Kapiteln 5.8 und 5.9 sowie im Handbuch "Service Level & Contract Management".

5 Configuration Items

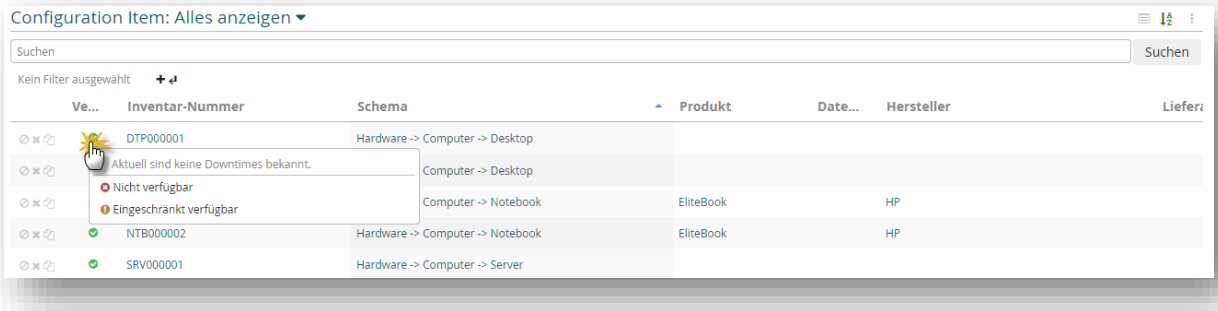


Alle Configuration Items (CIs), die in «IT Service Management ky2help®» gespeichert sind, werden hier aufgelistet.

Über den Navigationstree auf der linken Seite haben Sie die Möglichkeit, die Anzeige sehr einfach auf CIs bestimmter Schemas (z.B. Notebooks oder Drucker) einzuschränken.

	Durch Klick auf diese Symbole haben Sie die Möglichkeit, Configuration Items zu löschen, zu deaktivieren oder zu kopieren.

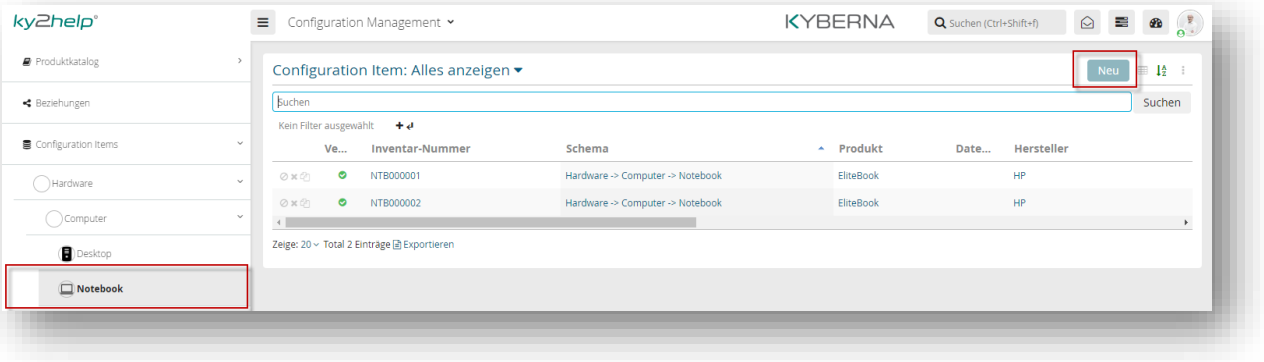
Sie haben direkt in der Liste die Möglichkeit, den Verfügbarkeitsstatus eines Configuration Items zu ändern. Klicken Sie dafür auf das Status-Symbol und wählen Sie den passenden Status aus.



Wenn Sie den Verfügbarkeitsstatus auf „Nicht verfügbar“ oder auf „Eingeschränkt verfügbar“ ändern, wird die Maske zur Erfassung einer Ausfallszeit geöffnet.

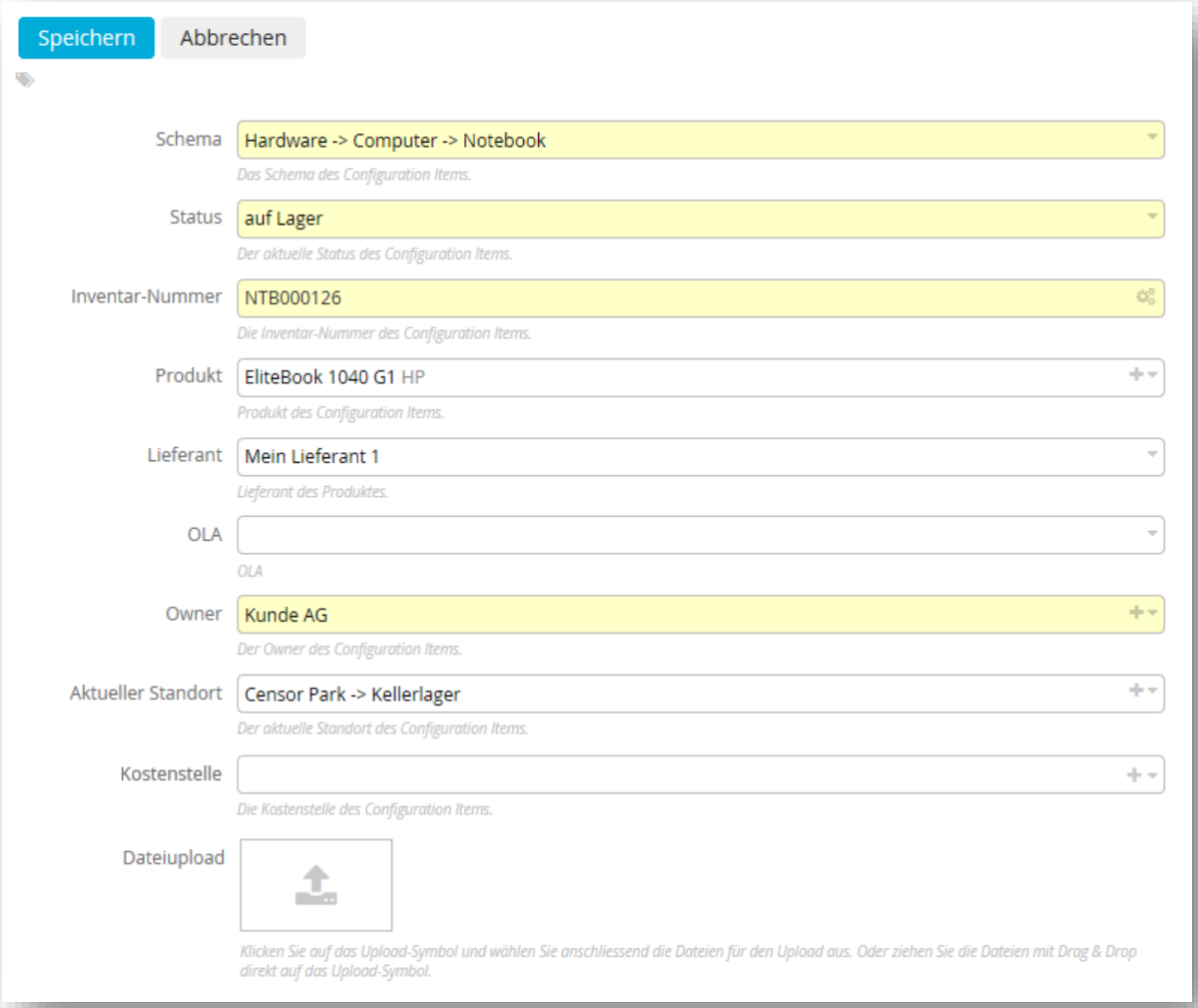
Die Änderung des Verfügbarkeitsstatus auf "Nicht verfügbar" (rot), kann das Auswirkungen auf den Status von zugeordneten Service Levels und Services haben. Weitere Informationen dazu finden Sie im Kapitel 5.6 und im Handbuch "Service Level & Contract Management".

5.1 Configuration Item erfassen



Navigieren Sie im Tree auf der linken Seite zu jenem Schema (z.B. Notebook), für das Sie ein Configuration Item erfassen möchten. Klicken Sie anschliessend auf den Button „Neu“.

Bitte beachten Sie, dass der Button „Neu“ nur dann in der Liste eingeblendet wird, wenn Sie im Tree ein Schema angeklickt haben, bei dem es sich nicht um ein reines „Gruppierungsschema“ handelt. Weitere Informationen dazu finden Sie im Kapitel 2.1.



Schema	Aufgrund der Auswahl in der Liste wird das Schema automatisch ausgewählt.
Status	Der im Schema definierte Initial Status wird automatisch vorgeschlagen. Passen Sie diesen bei Bedarf an.
Inventar-Nummer	Tragen Sie hier die Inventar-Nummer des CIs ein. Die Inventarnummer muss eindeutig sein, sie kann deshalb nicht für mehrere CIs verwendet werden. Wenn für das Schema ein Nummernkreis definiert ist, können Sie sich durch Klick auf dieses Symbol die nächste Inventarnummer automatisch generieren lassen. Bitte beachten Sie, dass auf diese Weise generierte Nummern als vergeben gelten, auch dann, wenn Sie die Erfassungsmaske mit „Abbrechen" verlassen.
Produkt und Lieferant	Diese Felder sind nur sichtbar, wenn das Schema für den Produktkatalog aktiviert wurde. Weitere Informationen dazu finden Sie im Kapitel 2.1. Ausgewählt werden können Produkte und diesen zugeordnete Lieferanten aus dem Produktkatalog. Weitere Informationen dazu finden Sie im Kapitel 3.

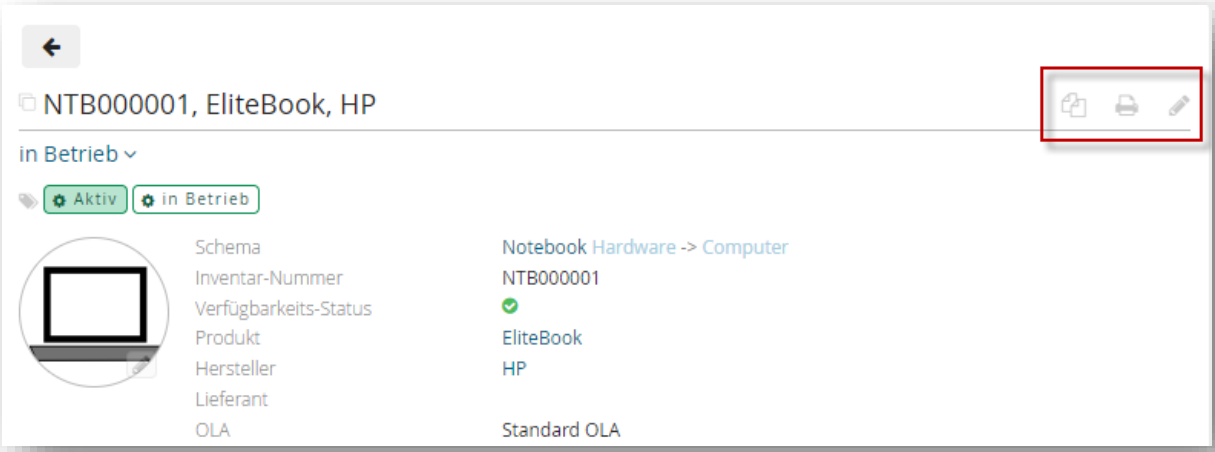
	Wenn Sie bei der **Neuerfassung** eines CIs ein Produkt auswählen, für das eine Vorlage gespeichert wurde, werden die definierten Felder automatisch ausgefüllt (bestehende Werte werden dabei überschrieben).
OLA	Wählen Sie bei Bedarf ein OLA für dieses CI aus. Weitere Informationen dazu finden Sie im Handbuch "Service Level & Contract Management".
Owner	Wählen Sie aus, welcher Organisationseinheit das CI gehört.
Aktueller Standort	Sie können dem CI einen Standort zuordnen.
Kostenstelle	Wählen Sie hier bei Bedarf eine Kostenstelle aus. Wenn Sie dann zum Beispiel einem Incident ein CI zuordnen, bei dem eine Kostenstelle eingetragen ist, können Sie bei der Erfassung von Aktivitäten Leistungen auf diese Kostenstelle buchen. Weitere Informationen dazu finden Sie im Handbuch "Finance Management".
Dateiupload	Laden Sie bei Bedarf ein Dokument zum Configuration Item hoch.
	CIs können mit öffentlichen und privaten Tags gekennzeichnet werden. Öffentliche Tags werden vom Administrator verwaltet und können von jedem Benutzer mit der entsprechenden Berechtigung auf dem CI hinzugefügt und entfernt werden. Private Tags können von jedem Benutzer erstellt und auf dem CI verwendet werden; sie sind für andere Benutzer nicht sichtbar. Darüber hinaus gibt es noch Status-Tags. Diese werden beim Statuswechsel automatisch gesetzt bzw. wieder entfernt. Weitere Informationen dazu finden Sie im Kapitel 2.6.

5.2 Symbolbild hinzufügen

In der Detailansicht haben Sie die Möglichkeit, ein Symbolbild hochzuladen, das für dieses CI angezeigt werden soll. Dieses Bild übersteuert dann ein allfällig beim Produkt oder Schema definiertes Symbolbild.

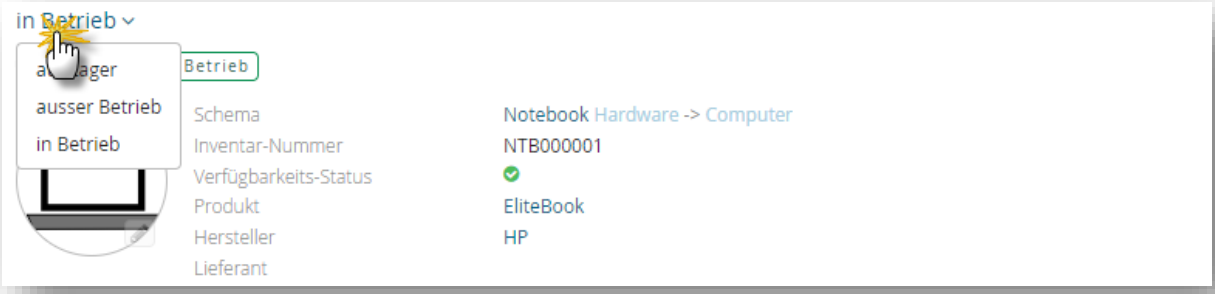
Weitere Informationen dazu finden Sie im Kapitel 2.2.

5.3 Configuration Item kopieren, drucken, bearbeiten und Status wechseln



	Durch Klick auf diese Symbole haben Sie die Möglichkeit, das Configuration Item zu kopieren, eine Druckansicht zu öffnen oder die "Grunddaten" zu bearbeiten.

Der Statuswechsel ist direkt in der Detailansicht möglich. Klicken Sie dafür einfach auf den derzeit aktiven Status und wählen Sie den passenden Folgestatus aus.



Jeder Statuswechsel wird im Register "Lifecycle" protokolliert. Weitere Informationen zu den Status bzw. zum Lifecycle eines Configuration Items (CIs) finden Sie in den Kapiteln 2.6 und 5.14.

5.4 Register „Prozesse“

In diesem Register werden alle Incidents, Problems, Changes, etc. aufgelistet, bei denen das Configuration Item zugeordnet wurde.

5.5 Register „Prozess Rollen“

Hier kann eingestellt werden, welche Gruppe und/oder welcher Benutzer-Account für die jeweilige Rolle im Prozess verantwortlich sein soll, wenn z.B. im Change dieses Configuration Item zugeordnet wird. Lassen Sie die Auswahlfelder leer, wenn dieses CI keinen Einfluss auf die Gruppe bzw. den Benutzer-Account haben soll.

Weitere Informationen zu diesem Thema finden Sie im Handbuch "Grundlagen und Administration".

5.6 Register „Ausfallszeiten“

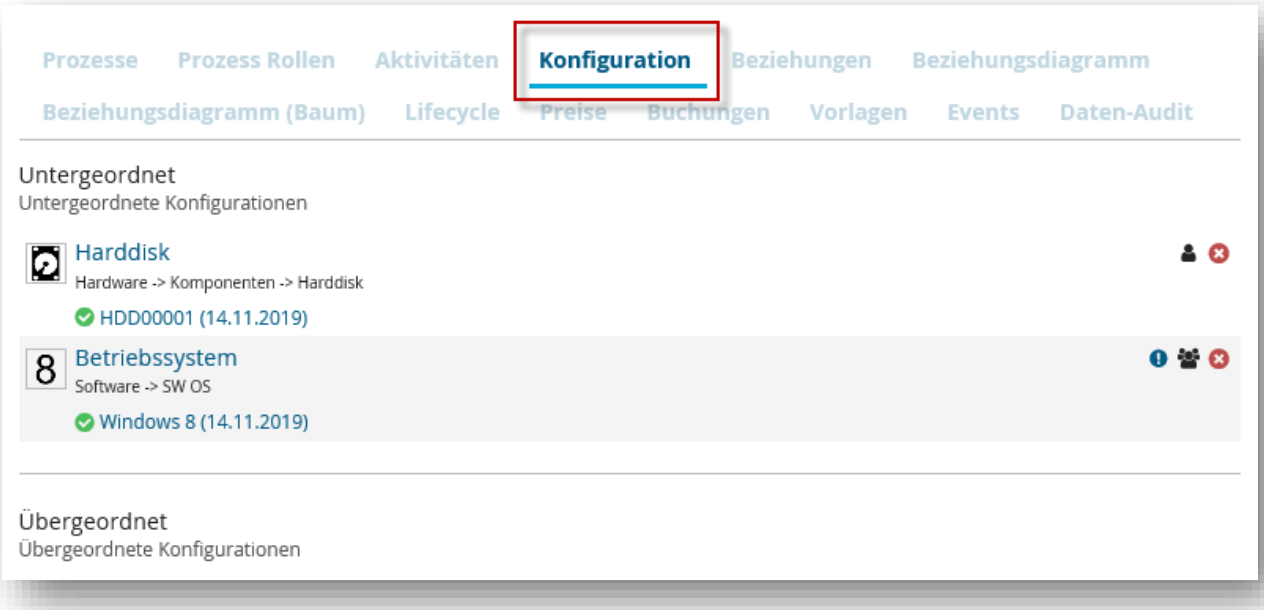
In diesem Register werden alle zum Configuration Item erfassten Ausfallszeiten aufgelistet. Für die Erfassung einer neuen Ausfallszeit klicken Sie auf den Button „Neu“.

Weitere Informationen zu Ausfallszeiten finden Sie im Handbuch "Service Level & Contract Management".

5.7 Register „Aktivitäten“

Nach Klick auf den Button „Kommentar erfassen“ öffnet sich eine Maske, in der Sie einen Kommentar zum CI eingeben können. Kommentare werden als Aktivitäten gespeichert.

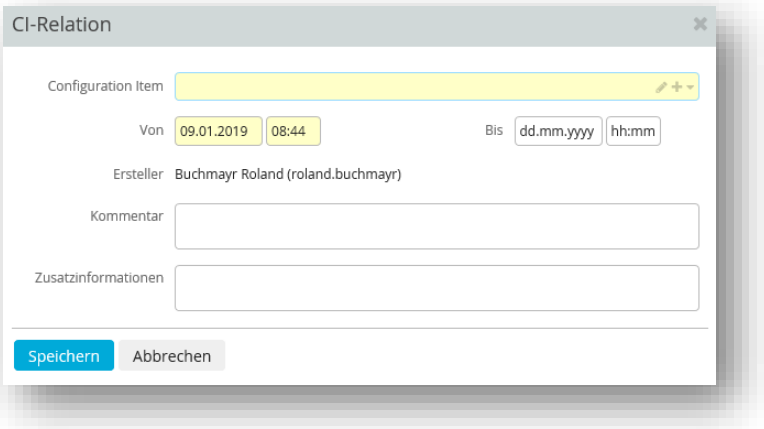
5.8 Register „Konfiguration“



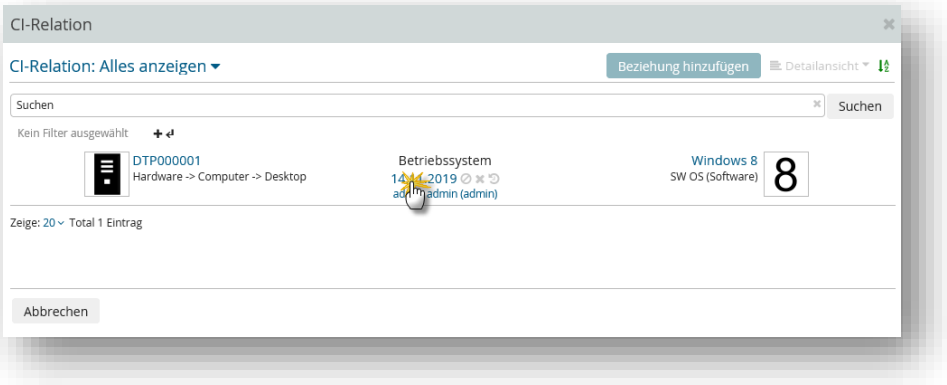
Im Kapitel 2.8 wurde beschrieben, dass in der CMDB Beziehungen zwischen Configuration Items abgebildet werden können. Beim jeweiligen Schema wird definiert, zu welchen Arten von CIs Beziehungen möglich sein sollen.

Im Register „Konfiguration“ haben Sie die Möglichkeit, diese Beziehungen herzustellen.

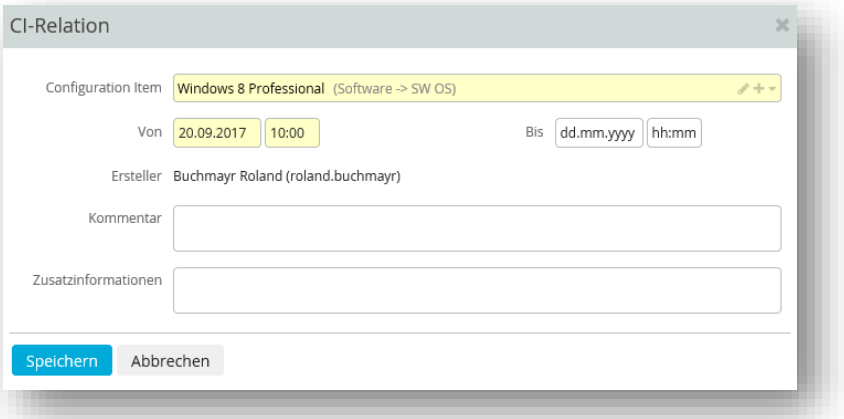
Betriebssystem	Wenn noch keine Beziehung definiert ist, öffnet sich nach Klick auf den Link direkt die Beziehungsmaske zur Auswahl eines CIs.



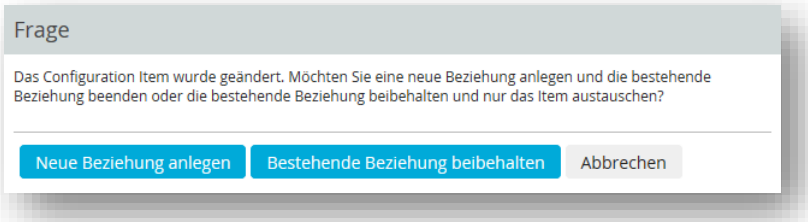
Sobald mindestens eine gültige oder zukünftige Beziehung definiert ist und angezeigt wird, öffnet sich bei Klick auf den Link zuerst eine Liste der gespeicherten Beziehungen. Um eine zusätzliche Beziehung hinzuzufügen, klicken Sie auf den Button "Beziehung hinzufügen".



Durch Klick auf das Datum der Beziehung gelangen Sie wiederum zur Beziehungsmaske. Hier haben Sie die Möglichkeit, die Datumswerte (Gültigkeit), den Kommentar und die Zusatzinformationen der Beziehung anzupassen. Der Ersteller kann nachträglich nicht mehr verändert werden.



Wenn Sie bei einer gespeicherten Beziehung das Configuration Item wechseln, werden Ihnen nach Klick auf den Speichern-Button zwei Optionen zur Auswahl angeboten.

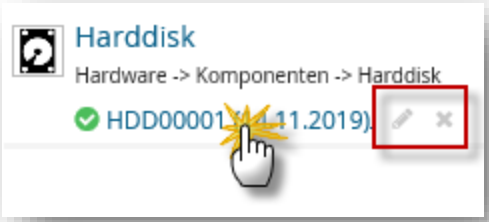


Neue Beziehung anlegen:

Die bestehende Beziehung (zum bisher verbundenen CI) wird beendet, indem das „Bis-Datum" auf das aktuelle Datum gesetzt wird. Eine neue Beziehung (zum neu ausgewählten CI) wird erstellt, als „Von-Datum" wird das aktuelle Datum eingetragen, das „Bis-Datum" bleibt leer. Anwendungsbeispiel: Update von Windows 7 auf Windows 8.

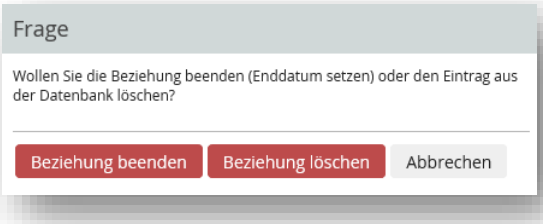
Bestehende Beziehung beibehalten:

In der bestehenden Beziehung wird das CI ausgewechselt. Anwendungsbeispiel: Sie haben versehentlich eine Beziehung zu Windows 7 statt zu Windows 8 angelegt und möchten das korrigieren.

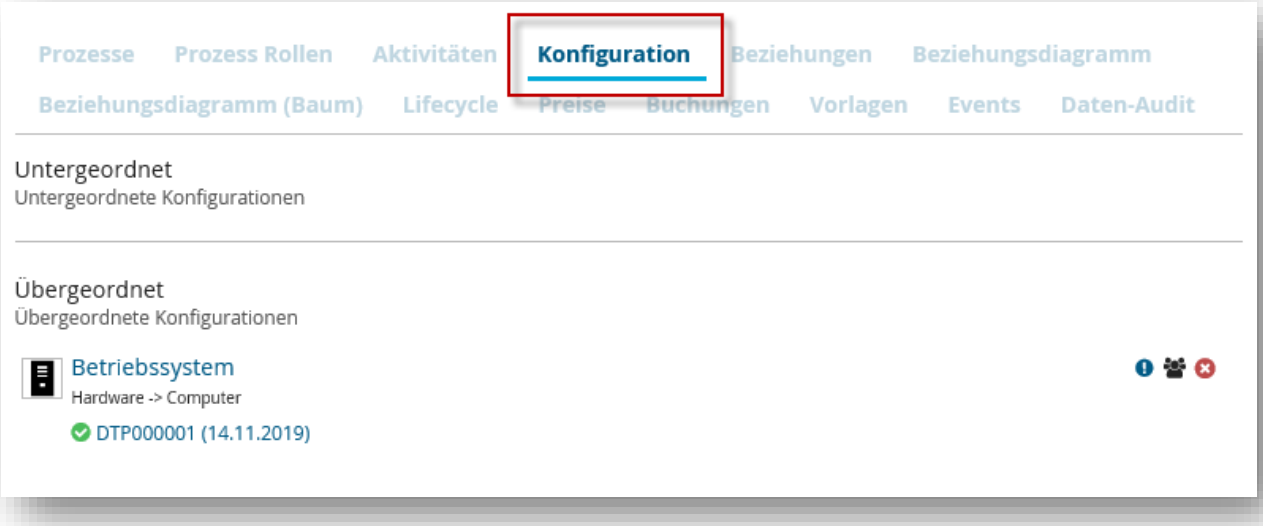


Durch Klick auf den CI-Link wird die Detailansicht des jeweiligen CIs geöffnet. Zum Bearbeiten der Beziehung klicken Sie auf das Stift-Symbol.

Wenn Sie auf das x-Symbol klicken, haben Sie die Möglichkeit, die Beziehung zu beenden (Bis-Datum wird auf aktuelles Datum/Zeit gesetzt) oder zu löschen.

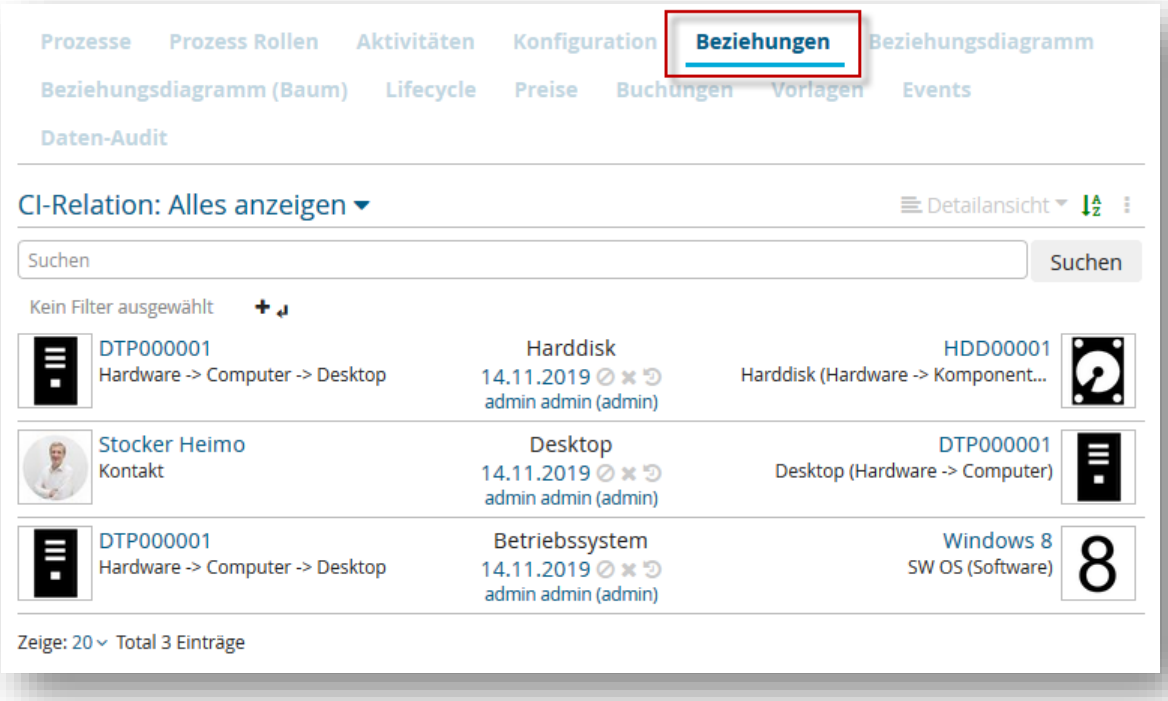


In diesem Kapitel wurde bisher beschrieben, wie Sie bei einem übergeordneten Configuration Item (z.B. bei einem Notebook) Beziehungen zu untergeordneten CIs (z.B. zu Software) herstellen können. Auf dieselbe Art und Weise können Sie aber auch beim untergeordneten CI die Beziehung zum übergeordneten CI Herstellen.



Die Abbildung oben zeigt das Register „Konfiguration“ von der Software aus gesehen.

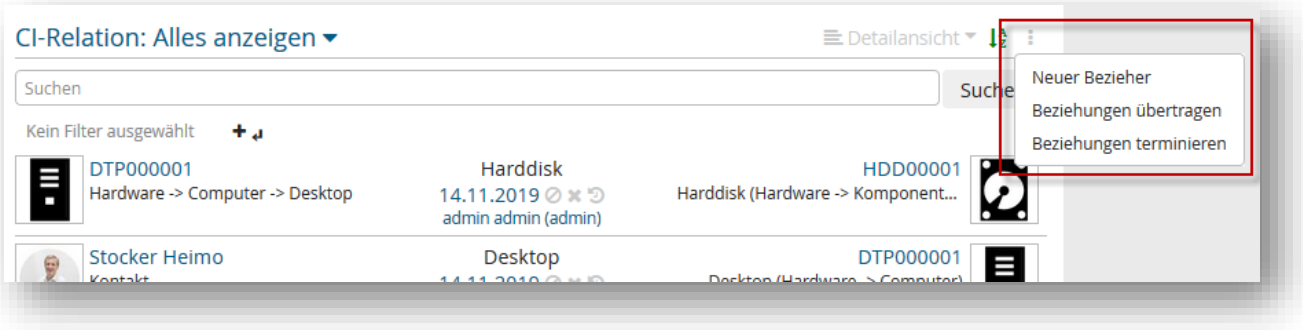
5.9 Register „Beziehungen“



In diesem Register werden alle Beziehungen vom und zum geöffneten Configuration Item angezeigt. Zur Bearbeitung einer Beziehung klicken Sie auf den Hyperlink des Gültigkeitsdatums. Weitere Informationen dazu finden Sie im Kapitel 5.8.

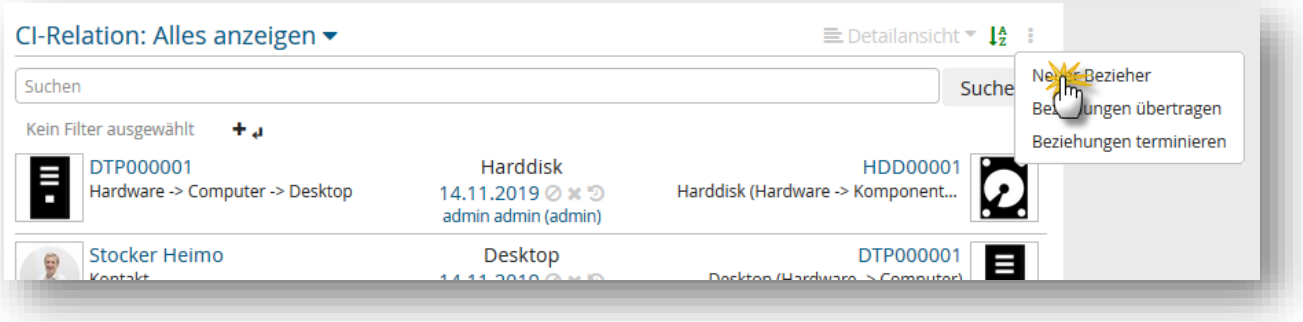
✖	Durch Klick auf das x-Symbol neben dem Gültigkeitsdatum haben Sie zwei Optionen:

	• Beziehungen beenden: Bei der Beziehung wird das aktuelle Datum als Gültig-bis-Datum eingetragen, sie wird dadurch beendet. Die Beziehung wird nicht gelöscht. • Beziehung löschen: Die Beziehung wird aus der Datenbank gelöscht.
⊘	Klicken Sie auf dieses Symbol, um die Beziehung zu deaktivieren.
↺	Änderungen an Beziehungen werden automatisch protokolliert. Nach Klick auf dieses Symbol erhalten Sie eine Übersicht über die erfolgten Änderungen.
⋮	Klicken Sie auf dieses Symbol, um die Auswahl der zusätzlichen Funktionen zu öffnen.



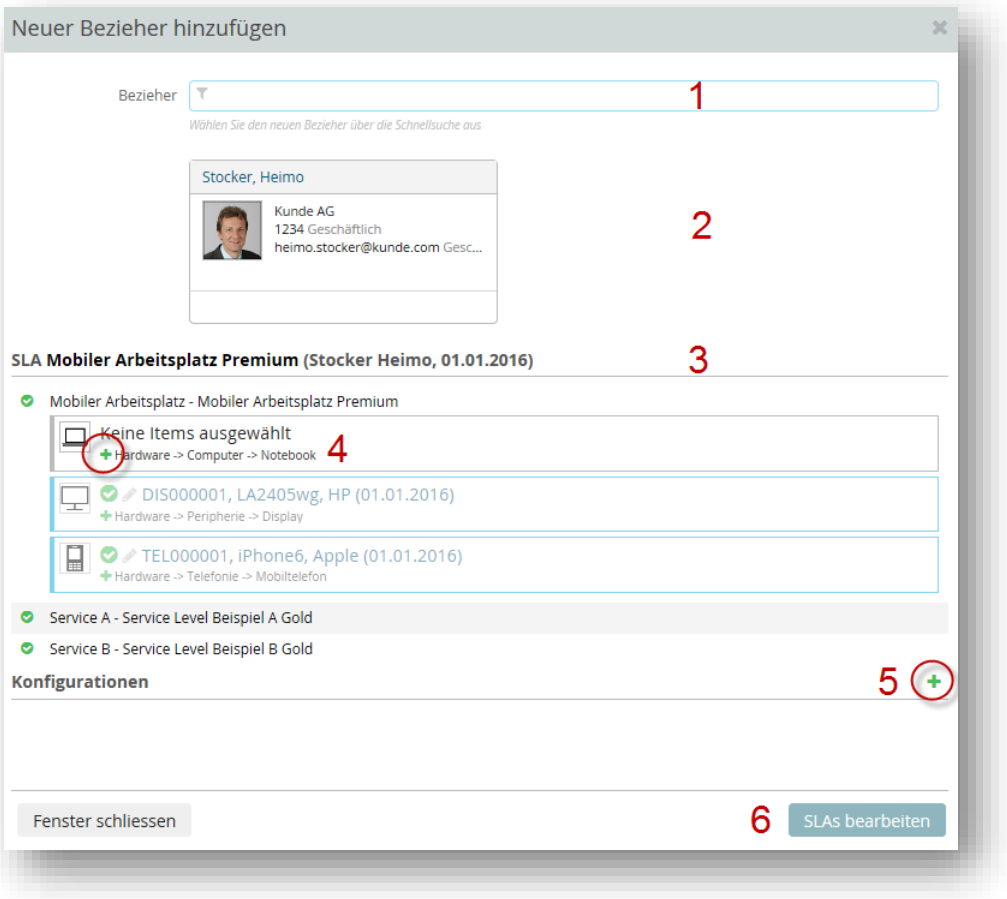
Neuer Bezieher	Assistent „Neuer Bezieher“ – siehe Kapitel 5.10
Beziehungen übertragen	Assistent „Beziehungen übertragen“ – siehe Kapitel 5.11
Beziehungen terminieren	Assistent „Beziehungen terminieren“ – siehe Kapitel 5.12

5.10 Assistent „Neuer Bezieher“



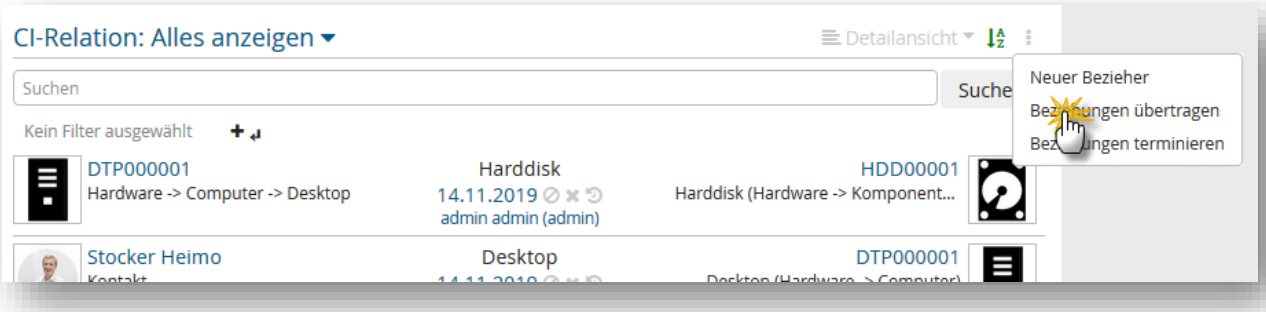
Nach Klick auf die Auswahl „Neuer Bezieher“ haben Sie die Möglichkeit, direkt vom Configuration Item aus einer Beziehung zu einem Kontakt, einer Organisation oder einem Standort herzustellen.

Nachdem Sie den Bezieher ausgewählt haben, wird dessen Konfiguration angezeigt.

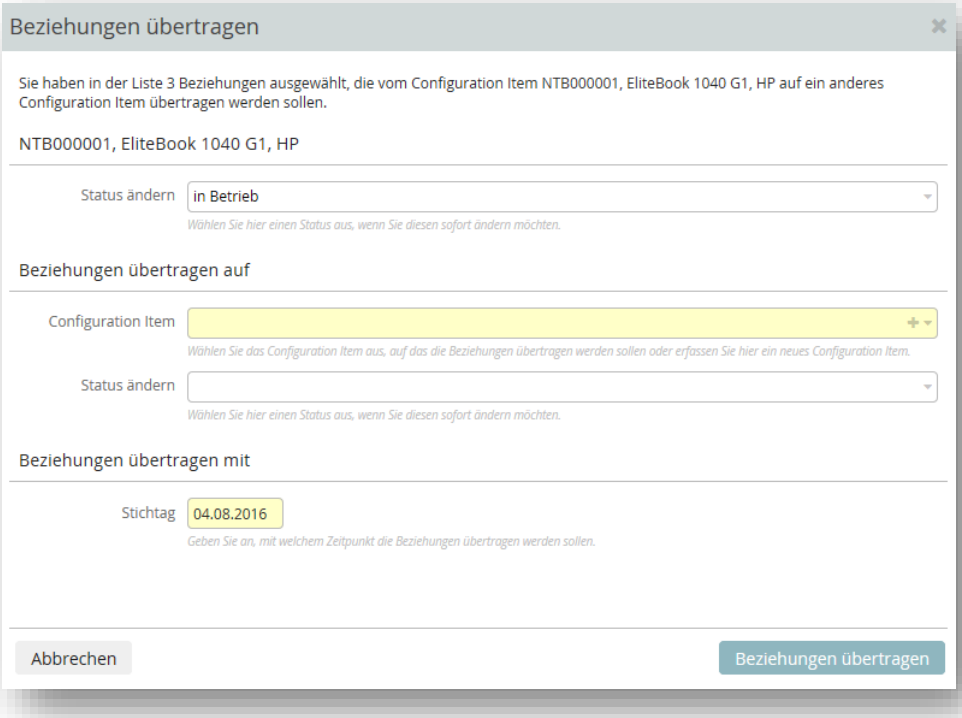


1	Wählen Sie hier einen Bezieher (Kontakt, Organisation oder Standort) aus.
2	Hier wird der ausgewählte Bezieher angezeigt, darunter dessen aktuelle Konfiguration.
3	Im oberen Bereich der aktuellen Konfiguration werden die SLAs mit den Service-Konfigurationen des Beziehers aufgelistet.
4	Nach Klick auf das Plus-Symbol haben Sie die Möglichkeit, die Beziehung innerhalb der Service-Konfiguration anzulegen.
5	Im unteren Bereich der aktuellen Konfiguration haben Sie – nach Klick auf das Plus-Symbol - die Möglichkeit, Configuration Items direkt dem Bezieher zuzuweisen.
6	Nach Klick auf diesen Button wird eine Maske geöffnet, in der Sie die SLAs des Beziehers verwalten können. Dieser Button ist standardmässig nur für Benutzer mit der Rolle „Service Level Manager“ verfügbar.

5.11 Assistent „Beziehungen übertragen“

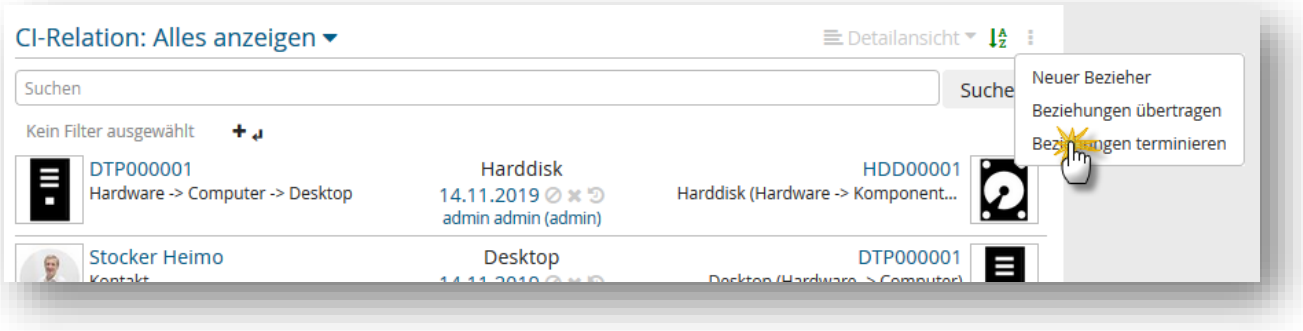


Nach Klick auf die Auswahl „Beziehungen übertragen“ haben Sie die Möglichkeit, alle Beziehungen, die derzeit in der Liste angezeigt werden, vom geöffneten auf ein anderes Configuration Item zu übertragen. Sorgen Sie also zuerst dafür, dass nur jene Beziehungen, die Sie übertragen möchten in der Liste angezeigt werden und klicken Sie anschliessend auf den Button.

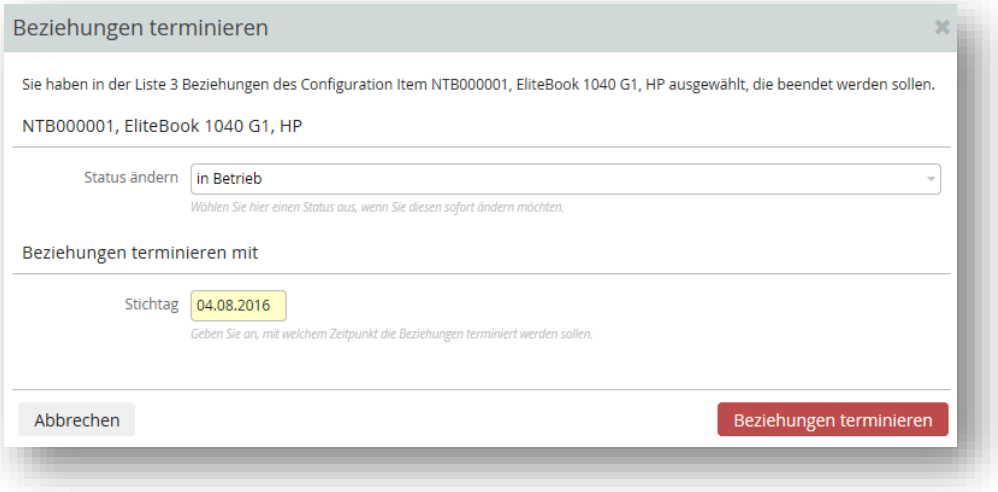


Status ändern	Wählen Sie hier den Status aus, den das geöffnete Configuration Item erhalten soll, wenn Sie auf den Button „Beziehungen übertragen“ klicken.
Configuration Item und Status ändern	Wählen Sie das Configuration Item aus, auf das Sie die Beziehungen übertragen möchten. Im Feld „Status ändern“ wird der aktuelle Status dieses CIs angezeigt. Wählen Sie den Status aus, den das neue Configuration Item erhalten soll, wenn Sie auf den Button „Beziehungen übertragen“ klicken.
Stichtag	Geben Sie hier an, ab wann die Beziehungen beim neuen Configuration Item gültig sein sollen. Die „alten Beziehungen“ werden am Vortag beendet, damit es, wenn Sie Finance Management verwenden, nicht zu Doppelverrechnungen kommt.

5.12 Assistent „Beziehungen terminieren“



Nach Klick auf die Auswahl „Beziehungen terminieren“ haben Sie die Möglichkeit, alle in der Liste angezeigten Beziehungen zu beenden.



Status ändern	Wählen Sie hier den Status aus, den das Configuration Item erhalten soll, wenn Sie auf den Button „Beziehungen übertragen“ klicken.
Stichtag	Geben Sie hier an, mit welchem Datum Sie die Beziehungen beenden möchten.

5.13 Register „Beziehungsdiagramm“ und „Beziehungsdiagramm (Baum)“

In den Registern „Beziehungsdiagramm“ und „Beziehungsdiagramm(Baum)“ sowie im Widget „Beziehungsdiagramm“ werden Verbindungen vom ausgewählten CI zu

- Kontakten,
- Organisationen,
- Standorten,
- Services,
- Service Levels und
- Configuration Items

grafisch dargestellt.

Wenn Sie ein Element im Diagramm anklicken (Einfachklick), werden weitere, mit dem angeklickten Element verbundene Elemente nachgeladen. Gleichzeitig wird das angeklickte Element im Widget „Beziehungsinformationen“ dargestellt. In der Kartenansicht sehen Sie die wichtigsten Informationen zu diesem Element, so zum Beispiel auch die Anzahl der offenen Incidents. Direkt unterhalb der Kartenansicht werden die definierten Beziehungen in hierarchischer Form aufgelistet.

Wenn Sie ein Element im Diagramm doppelklicken, wird das Diagramm - mit dem angeklickten Element im Zentrum - neu geladen.

Mit dem Scroll-Rad Ihrer Maus (ggf. mit gleichzeitig gedrückter Ctrl-Taste) können Sie im Diagramm zoomen.

Nach Klick auf dieses Symbol wird das Beziehungsdiagramm vergrössert.

5.14 Register „Lifecycle“

In diesem Register werden alle Statusänderungen des Configuration Items aufgelistet. Die Funktionen in diesem Register sind identisch mit jenen beim Produktkatalog, siehe Kapitel 3.9.

5.15 Register „Hinweise“

Sie haben die Möglichkeit, hier Hinweise zum Configuration Item zu erfassen. Diese Hinweise werden in den Prozessen (Incident, Problem, etc.) im Widget "Hinweise" angezeigt, sobald dieses Configuration Item zugeordnet wurde.

Das Widget "Hinweise" ist in den Prozessen (Incident, Problem, etc.) standardmässig ausgeblendet. Bei Bedarf kann es eingeblendet werden. Es wird dann angezeigt, sobald Daten zugeordnet sind, für die es Hinweise gibt.

5.16 Register „Preise“

Für die pauschale Verrechnung von Configuration Items können Sie bei Configuration Items (und Produkten) Preisinformationen hinterlegen.

Weitere Informationen dazu finden Sie im Handbuch "Finance Management".

5.17 Register „Buchungen“

In diesem Register werden Buchungen aufgelistet, die das geöffnete Configuration Item betreffen.

Weitere Informationen dazu finden Sie im Handbuch "Finance Management".

5.18 Register „Vorlagen“

Im ky2help® Incident Management besteht die Möglichkeit, Vorlagen zu erstellen. Vorlagen, denen das geöffnete Configuration Item zugeordnet ist, werden hier aufgelistet. Weitere Informationen über die Verwendung der Vorlagen finden Sie in den Handbüchern "Incident Management" und "Grundlagen und Administration".

5.19 Register „Events“

Über Events haben Sie die Möglichkeit, einmalig oder wiederkehrend Erinnerungen in Form von E-Mails versenden zu lassen oder automatisiert Prozesse in ky2help zu starten. Weitere Informationen zu den Event-Funktionen finden Sie im Handbuch "Service Level & Contract Management".

5.20 Register „Daten-Audit“

Änderungen am Configuration Item werden von «IT Service Management ky2help®» automatisch protokolliert und in diesem Register aufgelistet. Nach Klick auf den Button „Vergleiche Revisionen“ haben Sie die Möglichkeit, Änderungen miteinander zu vergleichen.

KYBERNA

Weil funktionierende IT glücklich macht

Lassen Sie uns gemeinsam abheben.

#IThappymakers