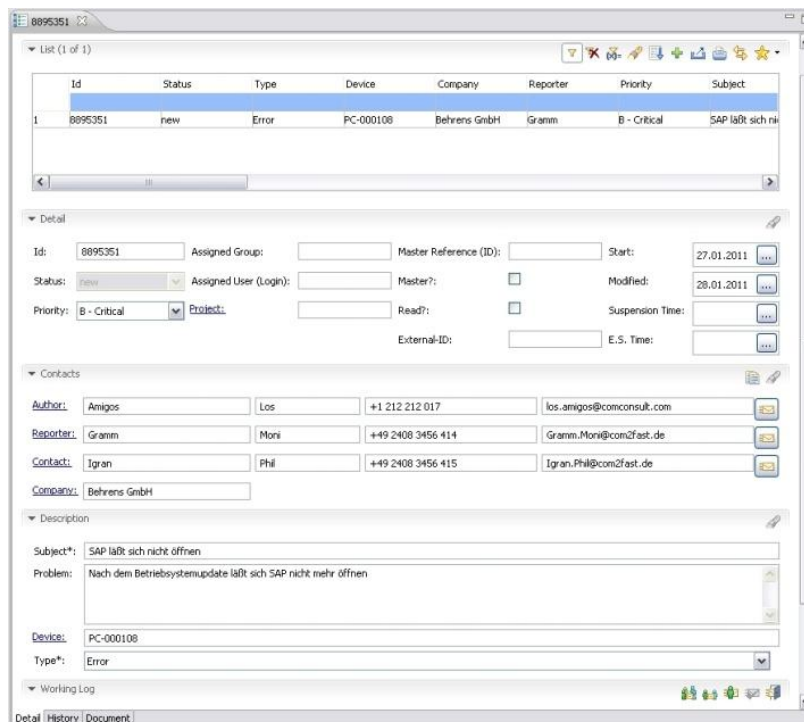


AixBOMS Application: Problem Management



Optimierte Lösung für
Ihren Service-Desk

Als vorkonfigurierte Lösung für eine effiziente Ticketverwaltung steuert **AixBOMS Problem Management** die Erfassung, Bearbeitung und Dokumentation von Störungsmeldungen (Incidents), Problems, Known Errors, Work Arounds und Lösungen auf der Grundlage vordefinierter Regeln und Arbeitsabläufe. Die notwendigen Workflows und Reports können auf den jeweiligen Kunden optimal zugeschnitten werden, so dass sie die Standardaufgaben aus seinem Tagesgeschäft nahezu vollständig abdecken. Über die integrierte ITIL-konforme AixBOMS Cmdb können zusätzliche Informationen wie Vertrags- und Konfigurationsdaten zur schnellen Lösungsfindung abgerufen werden. Mit einem ausgefeilten Benutzerkonzept sorgt AixBOMS für den sicheren Zugriff auf alle Daten und ProMa-Funktionen.



The screenshot displays the AixBOMS Problem Management interface. At the top, there is a list of incidents with the following data:

Id	Status	Type	Device	Company	Reporter	Priority	Subject	
1	8895351	new	Error	PC-000108	Behrens GmbH	Gramm	B - Critical	SAP läßt sich ni

Below the list, the 'Detail' view for incident 8895351 is shown. It includes the following fields:

- Id:** 8895351
- Status:** new
- Priority:** B - Critical
- Assigned Group:** (empty)
- Assigned User (Login):** (empty)
- Project:** (empty)
- Master Reference (ID):** (empty)
- Master?:**
- Read?:**
- External-ID:** (empty)
- Start:** 27.01.2011
- Modified:** 28.01.2011
- Suspension Time:** (empty)
- E.S. Time:** (empty)

The **Contacts** section lists the following information:

- Author:** Amigos, Los, +1 212 212 017, los.amigos@comconsult.com
- Reporter:** Gramm, Mori, +49 2408 3456 414, Gramm.Mori@com2fast.de
- Contact:** Igran, Phil, +49 2408 3456 415, Igran.Phil@com2fast.de
- Company:** Behrens GmbH

The **Description** section contains:

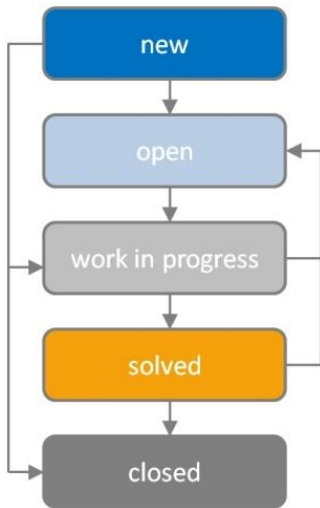
- Subject*:** SAP läßt sich nicht öffnen
- Problem:** Nach dem Betriebssystemupdate läßt sich SAP nicht mehr öffnen
- Device:** PC-000108
- Type*:** Error

At the bottom, there is a **Working Log** section and navigation tabs for Detail, History, and Document.

Disclaimer: Dieses Informationsmaterial beinhaltet keine Garantiezusagen, verbindliche Vertragsangebote oder Vorgaben für spätere Vertragsinhalte. Der jeweilige Vertragsinhalt wird gesondert mit unseren Kunden nach den Gegebenheiten des Einzelfalles vertraglich festgelegt.

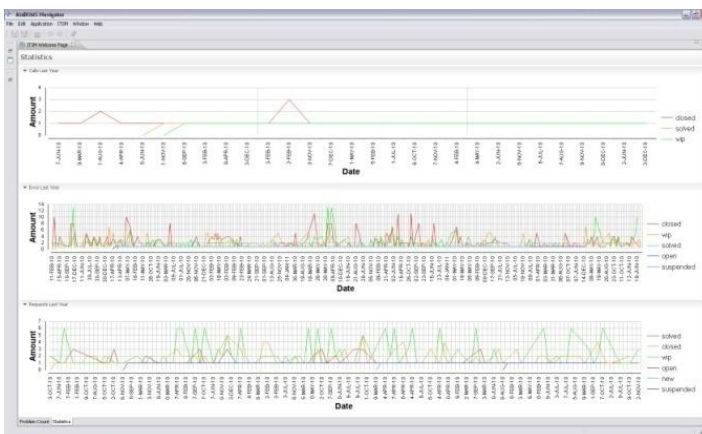
AixBOMS Application: Problem Management

Statusmodell (stark vereinfacht)



Beim Service Management nach ITIL ist der Service Desk (auch UHD) die zentrale Störungsannahmestelle, die einen hohen Anteil der Anfragen selbständig löst. Darauf basiert der Standardprozess im **AixBOMS Problem Management**: Alle eingehenden Meldungen werden entweder direkt bearbeitet, oder an zuständige Gruppen im ProMa weitergeleitet. Ist ein Ticket gelöst, erfolgt eine Benachrichtigung der entsprechenden ProMa-Gruppe (Hotline, Service-Desk,...). Diese führt die Qualitätssicherung nach vorgegebenen Routingmethoden durch, z.B. durch Rückruf beim Störungsmelder. Ist die Lösung akzeptabel, erhält das Ticket den Status „geschlossen“: Das Ticket tritt endgültig aus dem ProMa-Prozess aus.

Die Tickets und ihr Bearbeitungszustand werden in der CMDB gespeichert, im Laufe des Prozesses aktualisiert und jederzeit dem AixBOMS Reporting zur Verfügung gestellt. Dieses unterstützt vordefinierte Reports für typische Optimierungsanalysen bei der Störzettelverwaltung. **Dashboards (Statistics)** geben z.B. einen Überblick über Lösungsquoten und Anzahl der Meldungen pro Abteilung. Lösungswege können in der Datenbank protokolliert und für spätere Problembearbeitungen zur Unterstützung herangezogen werden.



Durch die standardisierte **Integration in die AixBOMS-CMDB** stehen dem Ticket-Bearbeiter laufend weitere nützliche Detailinformationen wie Geräte-, Konfigurations- und Personendaten, Standorte, Kostenstelle, Kaufvereinbarungen, SLAs,... zur Verfügung. Sie machen aufwendige Analysen bei der Fehlerdiagnose überflüssig und können für eine **Lösungsdokumentation** den Tickets angehängt werden.

Highlights:

- Webbasiertes Incident und Problem Management
- Vorkonfiguriert für sofortige Nutzung der Master- und CMDB-Daten
- Workflow-Engine-Basis nach WfMC für Bearbeitungs- und Eskalationsprozesse
- Mitgelieferte Workflows, Reports und statistische Dashboards für Analysen vom ersten Tag an

Disclaimer: Dieses Informationsmaterial beinhaltet keine Garantiezusagen, verbindliche Vertragsangebote oder Vorgaben für spätere Vertragsinhalte. Der jeweilige Vertragsinhalt wird gesondert mit unseren Kunden nach den Gegebenheiten des Einzelfalles vertraglich festgelegt.