



Systemvoraussetzungen und Architektur Nexthink for ServiceDesk



Inhalt

1	Urheberrechtshinweis	3
1	Die Architektur der Infrastruktur beim Einsatz von Nexthink for ServiceDesk	4
2	Nexthink for ServiceDesk Client Applikation	5
3	Nexthink for ServiceDesk WEB Service	6
4	Nexthink for ServiceDesk SQL Datenbank.....	7
2	Integration mit Ticket- bzw. Incident-Systemen	8

1 Urheberrechtshinweis

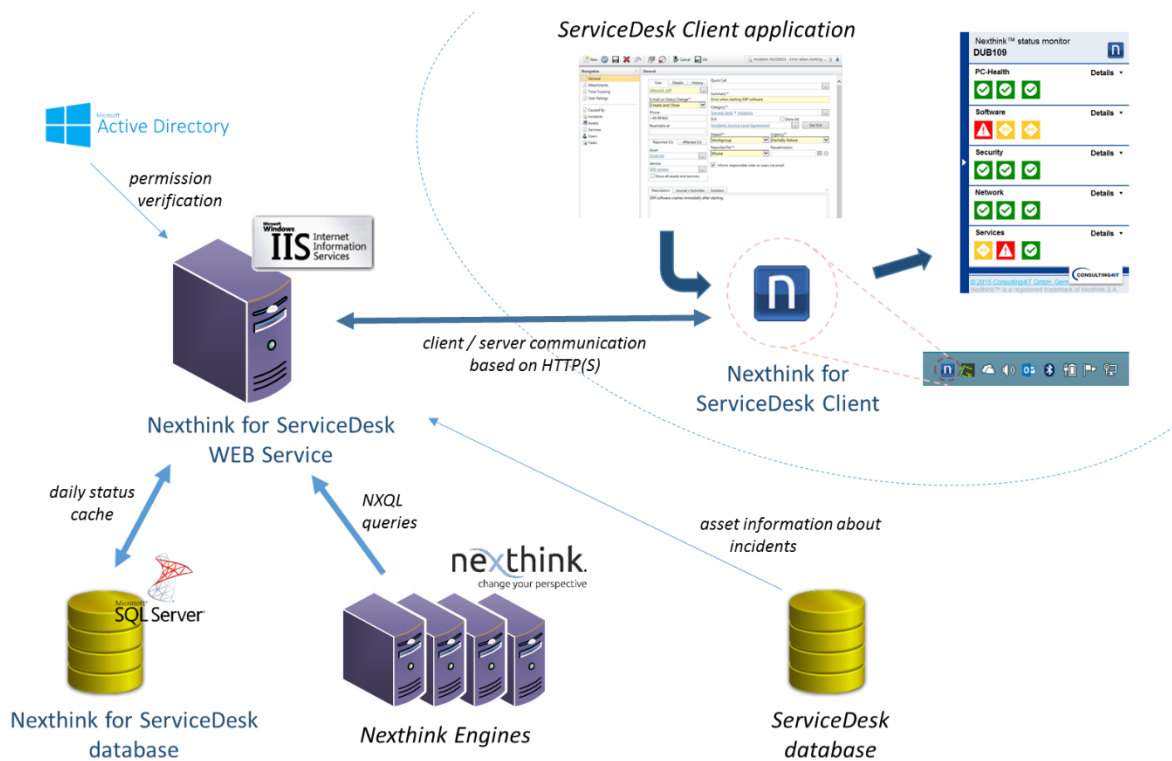
Alle Rechte vorbehalten, Copyrights © Consulting4IT GmbH.

Dieses Dokument ist urheberrechtlich geschützt. Alle Rechte liegen bei der Consulting4IT GmbH. Jede andere Nutzung, insbesondere die Weitergabe an Dritte wie z.B. Wettbewerber, Verbreitung, Bearbeitung, Vortrag, Aufführung und Vorführung sind untersagt. Dies gilt sowohl für das gesamte Dokument als auch für Teile.

Alle verwendeten Produktnamen und Warenzeichen sind Eigentum ihrer jeweiligen Besitzer.

1 Die Architektur der Infrastruktur beim Einsatz von Nexthink for ServiceDesk

Überblick über die Komponenten:



Die Nexthink for ServiceDesk Lösung besteht aus folgenden Komponenten:

- > Nexthink for ServiceDesk Client Applikation
- > Nexthink for ServiceDesk WEB Service (inkl. Status Collector)
- > Nexthink for ServiceDesk Datenbank

Die Nexthink for ServiceDesk Lösung benötigt folgende Komponenten/Systeme:

- > Microsoft Active Directory
- > Microsoft Windows Server mit Internet Information Services
- > Microsoft SQL Datenbank mit Volltextsuche
- > Zugriff via NXSQL auf die Nexthink Engines sowie Nexthink Portal
- > Lesenden Zugriff auf die Datenbank der eingesetzten ServiceDesk Lösung

2 Nexthink for ServiceDesk Client Applikation

Systemvoraussetzungen:

- *Betriebssystem: Microsoft Windows 7 oder höher*
- *.NET Framework 4.5.2 oder höher*
- *Optional: Installierter Nexthink Finder (Version \geq 6.8)*

Beschreibung:

Die Nexthink for ServiceDesk Client Applikation läuft im Hintergrund des angemeldeten Anwenders und wartet auf das Öffnen eines Incidents bzw. eines Assets in der konfigurierten ServiceDesk Anwendung (Ticket System).

Wird ein angezeigter Incident durch das Ticket System an den Nexthink for ServiceDesk Client gemeldet, so wird mit Hilfe des WEB Service der/die zugeordneten Assets bestimmt und deren Statuswerte abgefragt.

Zusätzlich kann ein Rechner oder auch Anwender durch manuelle Eingabe gesucht werden.

3 Nexthink for ServiceDesk WEB Service

Systemvoraussetzungen:

- *Betriebssystem: mind. Microsoft Server 2008 R2*
- *Komponenten:*
 - *Internet Information Server (WEB Server)*
 - *.NET Framework 4.5.2 oder höher*
 - *Aufgabenplaner (Task Manager)*
- *Nexthink Portal & Engines Version 6.12 oder höher*
- *Nexthink Integration Toolkit License*
- *Erfassung von Anwendernamen und User Aktivitäten in Nexthink bei Nutzung der Anwendersuche*

Beschreibung:

Der WEB Service übernimmt die Kommunikation zu der Nexthink for ServiceDesk Client Applikation. Er stellt eine REST API für folgende Funktionalitäten zur Verfügung:

- Konfigurationsdaten für die Client Applikation
- Ermittlung des/der Assets eines Incidents
- Ermittlung der aktuellen Nexthink Statuswerte eines Client
- Ermittlung der Nexthink Statuswerte eines Client der letzten Tage

Hierzu kommuniziert der WEB Service mit folgenden Systemen:

- Nexthink eigener SQL Datenbank (siehe Kapitel 4)

- Ermittlung der zugehörigen Engine eines Clients
- Ermittlung der Statuswerte der vergangenen Tage
- Datenbank der Service Desk Applikation (nur lesend)
 - Ermittlung des zugeordneten Assets zu einem Incident
- Nexthink Engines
 - Ermittlung der aktuellen Statuswerte eines Clients
- Active Directory
 - Ermittlung von AD Gruppenzugehörigkeiten zur Berechtigungssteuerung

Zusätzlich wird in regelmäßigen Abständen der Status Collector mit Hilfe des Aufgabenplaners aufgerufen. Dieser ermittelt pro Engine einmal am Tag die Statuswerte aller Clients der Engine des vergangenen Tags und speichert diese in der Nexthink for ServiceDesk Datenbank ab (siehe Kapitel 4)

4 Nexthink for ServiceDesk SQL Datenbank

Systemvoraussetzungen:

- *Microsoft SQL Server 2012 oder höher (≥ V11.0)*
- *Aktivierte Volltext Suche*
- *Festplatte: mind. 2 GB freier Plattenplatz*
- *Zusätzlich mind. 120kB pro Nexthink Client*

Beispielrechnung für 10.000 Clients: $2GB + 10.000 * 120kB \approx 3,2 GB$

Es werden ausschließlich die SQL Datenbank Dienste sowie die Volltext Suche benötigt.

2 Integration mit Ticket- bzw. Incident-Systemen

Neben der manuellen Suche eines Rechners bzw. eines Anwenders im Nexthink for Service Desk Status Monitor kann die Status Ermittlung eines Rechners auch über ein Drittprogramm wie z.B. ein Incident- bzw. ein Ticket System angestoßen werden. Die Übergabe des betreffenden Rechnernamens wird dabei einfach über den Aufruf einer URL in durchgeführt.

Das Incident- bzw. ein Ticket System muss dabei eine der folgenden Customizing Möglichkeiten unterstützen:

- > Durchführung eines direkten Aufrufs einer konfigurierbaren Kommandozeile mit Übergabe des betreffenden Rechner Namens aus einem Ticket heraus.
- > Ausführen eines VB, Java oder Powershell Scripts mit Übergabe des betreffenden Rechner Namens aus einem Ticket heraus.
- > Implementierung einer JavaScript Funktion sowie eines aufrufenden Events auf der Ticket Seite mit Zugriff auf ein Element, welches den Rechnernamen enthält bei einer Browser basierten Lösung.

Eine detaillierte Beschreibung der generellen Integrationsmöglichkeiten findet sich in dem weiterführenden Dokument *„C4IT Nexthink for ServiceDesk Integration in Drittsysteme“*.

Eine detaillierte Beschreibung der Integration speziell in den Matrix42 Service Desk findet sich in dem weiterführenden Dokument *„C4IT Nexthink for ServiceDesk Integration in Matrix42 - UUX“*.