



Systemvoraussetzungen und Architektur Nextthink for Service Desk



Inhalt

1	Urheberrechtshinweis	3
2	Die Architektur der Infrastruktur beim Einsatz von Nexthink for Service Desk.....	4
3	Nexthink for Service Desk Client Applikation	5
4	Nexthink for Service Desk WEB Service.....	5
5	Nexthink for Service Desk SQL Datenbank.....	6

1 Urheberrechtshinweis

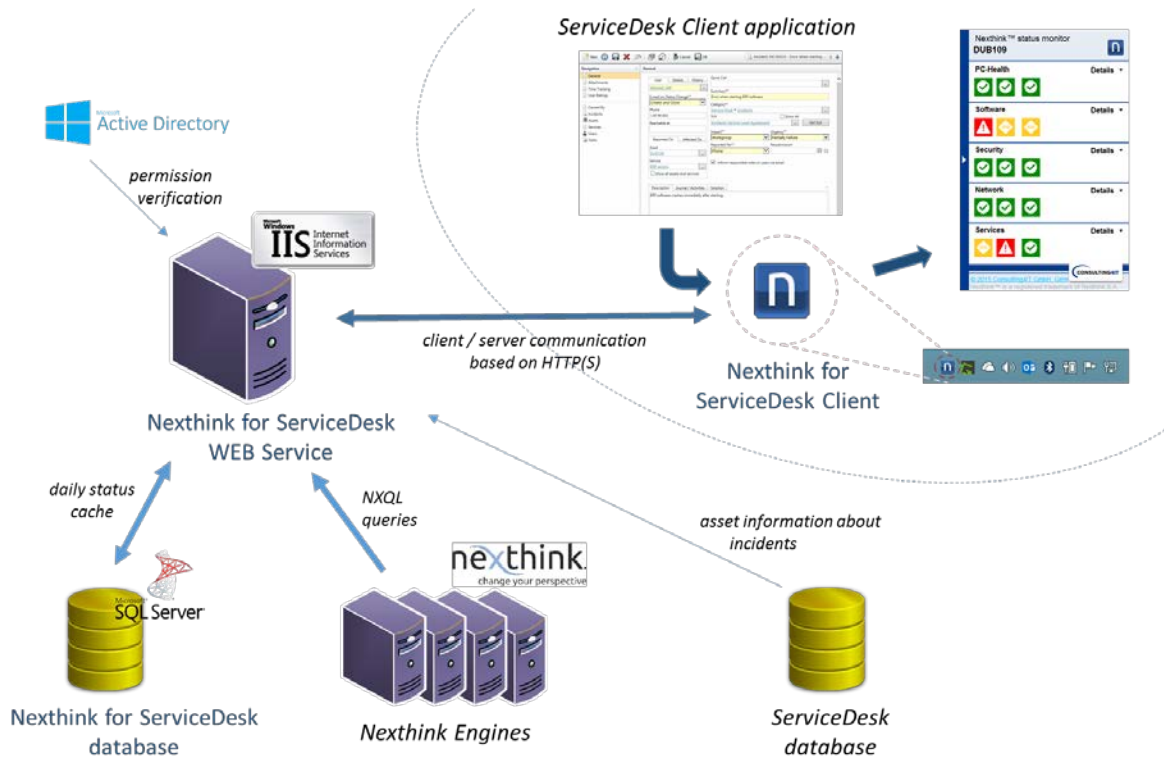
Alle Rechte vorbehalten, Copyrights © Consulting4IT GmbH.

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.

2 Die Architektur der Infrastruktur beim Einsatz von Nexthink for Service Desk

Überblick über die Komponenten:



Die Nexthink for Service Desk Lösung besteht aus folgenden Komponenten:

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

Die Nexthink for Service Desk Lösung benötigt folgende Komponenten/Systeme:

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

3 Nexthink for Service Desk 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 Service Desk Client Applikation läuft im Hintergrund des angemeldeten Anwenders und wartet auf das Öffnen eines Incidents bzw. eines Assets in der konfigurierten Service Desk Anwendung (Ticket System). Das Identifizieren und Auslesen eines angezeigten Incidents erfolgt über das Auslesen von Fensterinhalten. Diese Technik wird z.B. auch von Produkten wie Autolt genutzt.

Wird ein angezeigter Incident identifiziert, so wird mit Hilfe des WEB Service der/die zugeordneten Assets bestimmt und deren Statuswerte abgefragt.

4 Nexthink for Service Desk WEB Service

Systemvoraussetzungen:

- > Betriebssystem: mind. Microsoft Server 2008 R2
- > Komponenten:
 - o Internet Information Server (WEB Server)
 - o .NET Framework 4.5.2 oder höher
 - o Aufgabenplaner (Task Manager)
- > Nexthink Portal & Engines Version 6.8 oder höher
- > Nexthink Integration Toolkit License

Beschreibung:

Der WEB Service übernimmt die Kommunikation zu der Nexthink for Service Desk 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 Clients
- > Ermittlung der Nexthink Statuswerte eines Clients der letzten Tage

Hierzu kommuniziert der WEB Service mit folgenden Systemen:

- > Nexthink eigener SQL Datenbank (siehe Kapitel 5)
 - o Ermittlung der zugehörigen Engine eines Clients
 - o Ermittlung der Statuswerte der vergangenen Tage
- > Datenbank der Service Desk Applikation (nur lesend)
 - o Ermittlung des zugeordneten Assets zu einem Incident
- > Nexthink Engines
 - o Ermittlung der aktuellen Statuswerte eines Clients
- > Active Directory
 - o 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 Service Desk Datenbank ab (siehe Kapitel 5).

5 Nexthink for Service Desk SQL Datenbank

Systemvoraussetzungen:

- > Microsoft SQL Server 2008 R2 oder höher
- > 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 benötigt.