

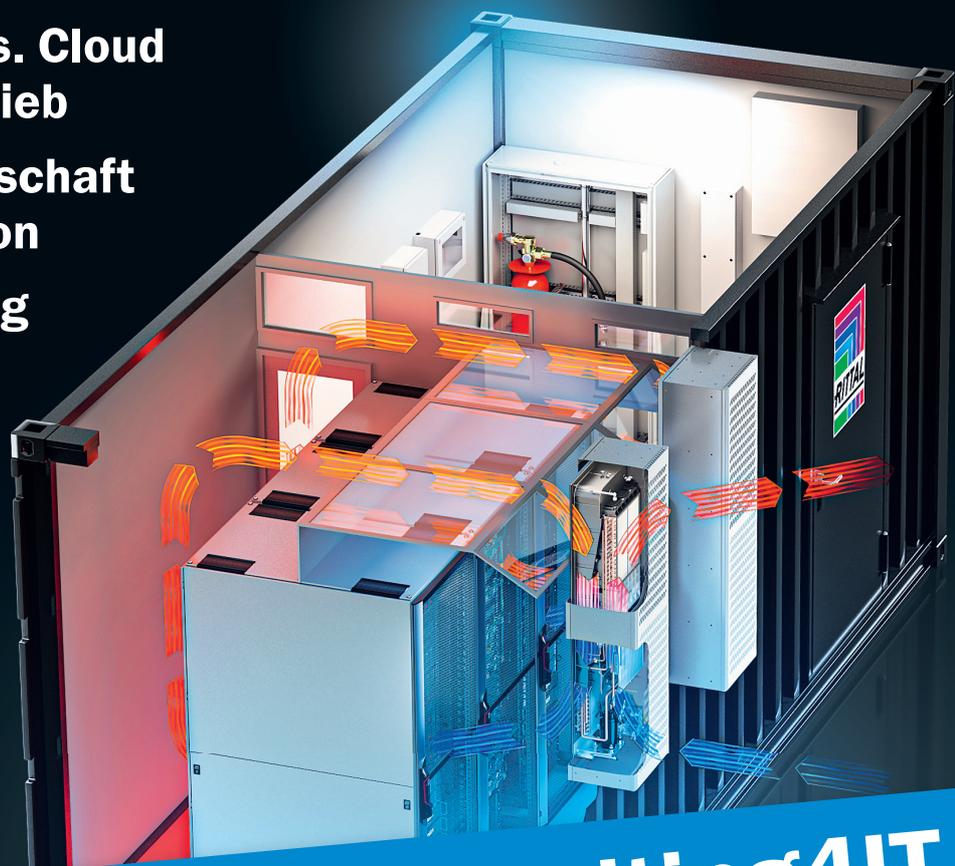
Das energieeffiziente Rechenzentrum

Colocation vs. Cloud
vs. Eigenbetrieb

Digitale Wirtschaft
und Innovation

Liquid Cooling

PDU-Technik



Sonderdruck Consulting4IT

**Hacking-Werkzeuge
im Praxistest**

Die Angreiferseite
besser kennen

**Security-Trends
unter der Lupe**

Blühende
Landschaften

**Schwerpunkt
Endpoint-Management**

Neue Bedrohungen
sichtbar machen

Endpoint-Analyse und Störungsbeseitigung

Erste Hilfe beim Service-Desk

Eine Software für den Service-Desk, die die Belange der First-Level-Mitarbeiter in den Mittelpunkt stellt: Dieses Konzept will Consulting4IT mit dem eigenentwickelten Tool „First Aid Service Desk (F4SD)“ umsetzen. Im Fokus steht dabei neben dem Erkennen von Störungsursachen vor allem deren direkte Behebung in Echtzeit. Skripte sorgen dabei für eine hohe Geschwindigkeit.

Auf Grundlage ihrer jahrelangen Erfahrung mit Service-Desk-Projekten und den damit verbundenen Schwierigkeiten entwickelte der Systemspezialist Consulting4IT aus Waldbronn ein Tool, das in erster Linie den Bedürfnissen der First-Level-Mitarbeiter entgegenkommt und nicht den Reporting- und Organisationsanforderungen des Managements. Denn laut Überzeugung des Unternehmens liegt der Schlüssel für einen erfolgreichen Service-Desk genau hier: Bei der Motivation im First-Level-Support.

Fokus war dabei, ein Werkzeug zu konzipieren, das mit allen gängigen Service-Desk-Tools kombiniert werden kann und weitere Tools weitestgehend überflüssig macht, indem es alle relevante Informationen in einer Oberfläche kumuliert darstellt. Auch die Möglichkeit zur Störungsbehebung war von Anfang an Ziel der Entwickler. Als Vorlage diente die Idee eines Flugzeug-Cockpits, das mittels Icons und Farben alle benötigten Informationen anzeigt und außerdem effektive Lösungsfunktionen enthält. Der Name der Software, mit der Consulting4IT erstmals auch als Hersteller fungiert, lautet First Aid Service Desk (F4SD), worin schon eine Funktionsbeschreibung verborgen ist. Grundlage der Anwendung

ist der sogenannte F4SD Client Agent, der Client- und Nutzerdaten an die zentrale SQL-Datenbank des F4SD-Cockpits übermittelt. Die Agenten werden dafür im gesamten Unternehmen ausgerollt und lassen sich via VPN oder über das Internet mit



Über die Ursachenforschung hinaus bietet F4SD auch Lösungsmöglichkeiten für Standardfälle an: die sogenannten Quick Actions.

Bild: Consulting4IT.

dem zentralen Server verbinden. Kommt eine Störungsmeldung an, lässt sich der First-Level-Mitarbeiter über die Suchfunktion der Anwendung direkt den betroffenen Client anzeigen.

Dies geschieht über die Eingabe des Anwendernamens im entsprechenden Suchfeld. Dort erhält er die verknüpften Geräte angezeigt und kann via Aktivitätsstatus das

betroffene Gerät ausfindig machen. Über das F4SD-Cockpit hat er anschließend eine aggregierte Komplettansicht aller relevanten Client-Daten des Anwenders.

Neben fixen Eckdaten wie unter anderem Gerätenummer oder IP-Adresse weist das Cockpit alle relevanten Messdaten des aktuellen Zeitpunkts sowie die Werte der vergangenen Tage aus. Dies reicht von der Festplatten- oder CPU-Auslastung bis hin zur Netzwerkaktivität. F4SD bewertet die jeweiligen Parameter anhand von festgelegten Schwellenwerten und weist diese mit verschiedenen Icons in Ampelfarben aus: grün für gute, orange für bedenkliche und rot für schlechte Werte. Der Support-Mitarbeiter erkennt damit sofort, wo die Ursache für eine Störung liegen könnte.

Quick Actions in F4SD

Über die Ursachenforschung hinaus bietet F4SD auch Lösungsmöglichkeiten für Standardfälle an: die sogenannten Quick Actions. Dabei handelt es sich um PowerShell-Skripte, die Störungen in Echtzeit beheben, etwa in Form automatisierter

Festplattenbereinigungen. Quick Actions sind als blaue Blitze zu erkennen, die neben bestimmten Werten im Cockpit positioniert sind. Mit einem Klick auf das Symbol wickeln die hinterlegten Skripte die Lösung vollautomatisch ab. Im Anschluss erhält der Mitarbeiter ein direktes Feedback zu Erfolg und Ergebnissen des Vorgangs. Dies ermöglicht die Behebung einer Störung bisweilen sogar noch, während der Support-Mitarbeiter den Anwender am Telefon hat. Das Konzept – die Verknüpfung von evaluierten Messwerten mit Quick Actions – gab es bislang so noch nicht. Es bietet neue Möglichkeiten für Arbeitsweise und Motivation am Service-Desk. Das Ergebnis: verbesserte Arbeitsleistung sowie eine Verringerung an Kosten und Aufwand.

Linda Schmittner und Carlos Kohl/jos

Linda Schmittner ist als Autorin für Consulting4IT tätig. Carlos Kohl ist im selben Unternehmen als Produkt-Manager tätig.