



- Ganzheitliche Verwaltung von Clients
- Physikalische Geräte und Komponenten
- Softwareinstallationen und -versionen
- Personen und Personengruppen
- Zulieferer- und Herstellerinformationen
- Verträge und SLAs



// FNT Command Client Management

Größtmögliche Transparenz bei der Verwaltung von Clients
und deren Abhängigkeiten in Ihrem Netzwerk

Für die Erbringung von hochwertigen Services ist die Bereitstellung der benötigten technischen Geräte mit der entsprechenden Softwareinstallation und Konfiguration eine Grundvoraussetzung. Die Dynamik, mit der sich die Nutzerdaten und die zugehörigen Daten ändern, erschwert den Administratoren standortübergreifend den Überblick zu behalten. Das Nachvollziehen der benötigten Informationen ist ein arbeits- und zeitintensiver Vorgang, der die IT-Organisation verlangsamt und den flexiblen Einsatz von Ressourcen im Unternehmen erschwert.

Das Modul „Client Management“ bildet zur Unterstützung wichtiger Prozesse nach ITIL die zentrale Verwaltung und das Management von Clients in einem Netzwerk ab. Sämtliche Hard- und Softwareprodukte können im Zusammenhang mit den geltenden Verträgen, SLAs, zuständigen Ansprechpartnern und anderen weiterführenden Daten in einem durchgängigen System erfasst und hinterlegt werden. So lassen sich die internen Strukturen ganzheitlich abbilden.

Dank der vollständigen Übersicht von Abhängigkeiten haben die verantwortlichen Manager ein besseres Verständnis von möglichen Transferrisiken und können flexibler auf sich ändernde Rahmenbedingungen reagieren. In der übersichtlichen Benutzeroberfläche lassen sich die benötigten Informationen schnell und gezielt abrufen, um den personellen Verwaltungsaufwand und die Kosten zu reduzieren. Zudem wird der Anwender bei der Einhaltung von Compliance-Anforderungen und Berücksichtigung von Sicherheitsanforderungen unterstützt. Die Zuordnung eines Lifecycles von Geräten und Softwareinstallationen bietet für den operativen Betrieb eine wichtige Entlastung für mehr Wirtschaftlichkeit und Effizienz im Tagesbetrieb.

Client Management nach ITIL

Für die unterstützenden Prozesse des Client Managements verfügt FNT Command über eine umfangreiche Datenbank, mit deren Hilfe Stammdaten wie Gerätetypen und Herstellerinformationen mit den projektspezifischen

Objekten verknüpft werden. Dabei können beispielsweise Kabelverbindungen, Soft- und Hardwarekonfiguration sowie die Daten über Nutzer, Administratoren und SLAs an Clients (Arbeitsplätzen) definiert und konfiguriert werden. Die Hardware und Software kann zudem mit den entsprechenden Softwarekatalogen und Patches in Abhängigkeit gestellt werden, um bei einem Change oder Incident über die größtmögliche Transparenz der Clients zu verfügen.

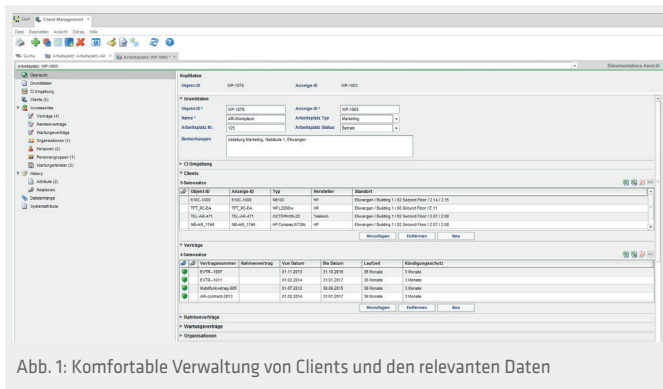


Abb. 1: Komfortable Verwaltung von Clients und den relevanten Daten

Für jeden Mitarbeiter kann somit eine passgenaue Lösung mit den benötigten Installationen für seinen Arbeitsplatz erstellt und genau dokumentiert werden. Die Zuordnung von Gerätedaten zusammen mit Kostenstellen und vertraglichen Details sichert eine größtmögliche Transparenz im Unternehmen.

Zentrale Verwaltung von Clients

In FNT Command Client Management sind alle Funktionen enthalten, die der Anwender für die Abbildung des gesamten Lifecycles benötigt. Für das Platzieren von neuen Clients können zur einfacheren Verwaltung Geräte dabei aus dem Lager übernommen werden und der Typ direkt aus dem Gerätetamm ausgewählt werden. Über die Zuordnung von weiterführenden Daten können Clients umfassend dokumentiert werden:

- (logische) Netzwerkkarten
- Einbauteile
- Softwarekataloge, -installationen und -instanzen
- Personen und/oder Personengruppen
- Verträge

Beispielsweise lassen sich mit der Verlinkung verschiedener Clients Ersatzgeräte zu einem Arbeitsplatz erfassen. Das Umziehen, Abbauen oder Löschen von Clients inklusive der dazugehörigen Verkabelung erfolgt ebenfalls vollständig im Modul „Client Management“. Dank der Anbindung an das Lifecycle Management erhält der Anwender einen Gesamtüberblick von allen Änderungen, Störungen und Aktivitäten.

Dokumentation von Arbeitsplätzen

Es ist möglich Clients zu einem Arbeitsplatz zu gruppieren und diesem Arbeitsplatz gleichzeitig Personen und/oder Personengruppen sowie Verträge zuzuordnen. Die hinterlegten Daten können einfach ausgewertet werden oder stehen dem Anwender für das erleichterte Verständnis in einer Grafik zur Verfügung.



Abb. 2: Darstellung von Objekt- und Personendaten von einem Arbeitsplatz

Dateianhänge und History

Zu allen Clients können die Standorte, Attribute und Links über die integrierte History-Funktion nachverfolgt werden. Weiterhin lassen sich beliebig viele Dateianhänge an den verwalteten Cls hinterlegen.

Unterstützung des gesamten ITIL-Prozesses

Der durchgängige Prozess für die Verwaltung von Clients im Unternehmen und die Anbindung von anderen Managementsystemen wird durch die offene Systemarchitektur von FNT Command und diversen vordefinierten Schnittstellen unterstützt. Die Standardintegration zu FNT ServicePlanet, einem leistungsfähigen IT Service Management-System, gewährleistet darüber hinaus den nahtlosen Datenaustausch zwischen verschiedenen Abteilungen, um die Informationen gezielt nutzen zu können.

Systemvoraussetzungen

Für den Einsatz von FNT Command Client Management sind die Basismodule „C base“ und „C line“ Voraussetzung.