



e:ndlich in der IT zu Hause

Beschreibung

Im Projektumfeld arbeitet der IT-Support mit dem Ticketsystem CA Service Desk Manager. In diesem werden alle möglichen Formen von **Störungen** aber auch **Anforderungen** sowie **Erweiterungen** erfasst und beauftragt. Durch den direkten Zugriff auf eine CMDB können Tickets direkt dem **“Configuration Item”** zugewiesen werden und bei einem Störfall alle beeinträchtigten und abhängigen Systeme informiert werden. Generische Störungs-E-Mails werden vom Service Desk ausgewertet und zu Dokumentationszwecken, in Form von Tickets, angelegt.

Ausgangssituation

Einsatzgebiet:

Störungsbearbeitung, automatisierte Dokumentation

Werkzeuge:

- Oracle SQL, MSSQL
- XML, JSON, JavaScript
- REST, SOAP
- CA Process Automation

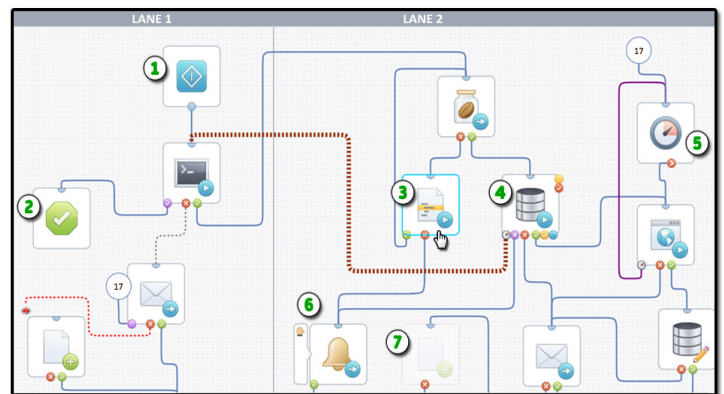


Abb: Beispiel des technischen Ablaufs

Umsetzung

Alle in einem definierten E-Mail-Ordner eingehenden E-Mails werden automatisch ausgelesen und mit der Unterstützung des Tools CA Process Automation dazu verwendet, Störungsfälle selbstständig anzulegen und zu dokumentieren. Hierbei wurde erfasst, wie diese generischen E-Mails aussehen und welche Informationen hinzugefügt werden müssen, um ein **maschinelles Verarbeiten** zu gewährleisten. Abhängige CIs und verantwortliche Personen wurden aus verschiedenen Datenbanken über Abfragen erfasst und über eine **API-Schnittstelle** direkt ans Ticketsystem übermittelt.

Vorteile der Automatisierung zu Dokumentationszwecken

Die manuelle Dokumentation von Störungsfällen, die bereits gelöst sind oder keine zusätzliche Handlung erfordern, ist ein Prozess, der viel Zeit während des Betriebs verschlingt. Durch die Automatisierung dieses Prozesses kann der Service Desk sich mehr Tickets widmen, die eine Handlung erfordern. Darüber hinaus ist gewährleistet, dass jeder Störfall auch vollständig dokumentiert wird.