

ServiceManager Tipps und Tricks



Armin Franke
Hewlett-Packard



4. Juni 2008

Gliederung

- ServiceManager Release 7.0.1
 - Maintenance Release
 - ITSM Implementation Accelerator
- Fragen und Antworten



SM 7.0.1 Maintenance Release

- CTI-Integration für Web Client
- Generelle Verbesserungen an Clients, Server, Applications, sowie Knowledge Management
- Benötigt für Application Upgrade Utility
- Benötigt für Service Manager Language packs



SM 7.0.1 Maintenance Release

- Server
- Applications (Unloads)
- Knowledge Management
- Windows Client
- Web Client / SST Client
- Application Upgrade Utility
- Language Packs (eigene Installationsimages)



i n v e n t

SM 7.0.1 available Patches

- **SM 7.0.1.049** behebt
 - Lizenzproblem bzgl. SST Client
- **SM 7.0.1.053** behebt
 - Lizenzproblem bzgl. SC Auto und Lizenzreport
 - Connect-It Memory Leak
 - Anzeigeprobleme einzelner Forms Designer Elemente



ITSM Implementation Accelerator (IIA)

- “Out of the Box” Implementation für ServiceManager
- Basiert auf HP best practices und ITIL v2 & v3
- Ziel: Drastische Reduktion der Zeit und Kosten ServiceManager zu implementieren.
 - ServiceDesk & Self-Service,
 - Incident Management
 - Problem Management
 - Change Management
 - Configuration Management



ITSM Implementation Accelerator (IIA)

- Für ServiceManager 7.0.1 und höher
- Kostenlos
- Download unter <http://support.openview.hp.com/selfsolve/patches>

Bezeichnung: **SM7.01IIA**



Fragen und Antworten

Email:

armin.franke@hp.com

