# Bereitstellungshandbuch

PROVANCE-PRODUKTE

für Microsoft® System Center

PROVANCE

Dieses Dokument wird ausschließlich zu Informationszwecken zur Verfügung gestellt. Provance gibt keine Garantieerklärungen in diesem Dokument ab, weder ausdrücklich noch stillschweigend. Die Informationen in diesem Dokument, einschließlich externer Referenzen, können ohne Vorankündigung geändert werden. Das gesamte Risiko der Verwendung bzw. der Ergebnisse der Verwendung dieses Dokuments liegt allein beim Benutzer. Der Benutzer ist für die Einhaltung aller zutreffenden Urhebergesetze verantwortlich. Ohne die im Copyright festgelegten Rechte einzuschränken, darf ohne ausdrückliche schriftliche Genehmigung durch Provance Technologies, Inc. kein Teil dieses Dokuments reproduziert, in einem Archivierungssystem gespeichert oder in ein solches eingeführt oder in jeglicher Form, auf irgendeine Weise (elektronisch, mechanisch, durch Fotokopieren, Aufzeichnung oder anderweitig) oder zu irgendeinem Zweck übertragen werden.

Es ist möglich, dass Provance Technologies, Inc. Rechte an Patenten bzw. angemeldeten Patenten, an Marken, Urheberrechten oder sonstigem geistigen Eigentum besitzt, die sich auf den fachlichen Inhalt dieses Dokuments beziehen. Das Bereitstellen dieses Dokuments gibt Ihnen jedoch keinen Anspruch auf diese Patente, Marken, Urheberrechte oder auf sonstiges geistiges Eigentum, es sei denn, dies wird ausdrücklich in den schriftlichen Lizenzverträgen von Provance eingeräumt.

Provance IT AMP für Microsoft System Center Service Manager 2012 R2

© 2014 Provance Technologies, Inc. Alle Rechte vorbehalten.
Provance Technologies Inc.
2-490 Saint-Joseph Boulevard
Gatineau, Quebec
KANADA
J8Y 3Y7

Provance® und das Provance-Logo sind Marken oder eingetragene Marken von Provance Technologies Inc.
Microsoft, SQL Server, Windows, Windows Server, Windows Vista und Active Directory sind entweder eingetragene Marken oder Marken von Microsoft.

Alle anderen Marken sind Eigentum der jeweiligen Besitzer.

# Inhalt


1 Vorbereiten der Bereitstellung . . . . . 1-1

Produktübersicht . . . . . 1-1

IT Asset Management Pack . . . . . 1-1

Plattforminfrastruktur . . . . . 1-2

Externe Systeme . . . . . 1-3

Data Management Pack . . . . . 1-3

Systemanforderungen. . . . . 1-4

Arten von Benutzern und Vorteile . . . . . 1-4

2 Installieren und Konfigurieren von Provance-Produkten. . . . . 2-1

Installieren von Provance-Produkten . . . . . 2-2

Checkliste für die Installation . . . . . 2-2

Optionale Komponenten für das IT Asset Management Pack . . . . . 2-3

Installationsschritte . . . . . 2-3

Installieren der Onlinehilfe . . . . . 2-5

Konfigurieren des IT Asset Management Pack. . . . . 2-5

Erste Schritte im IT Asset Management Pack . . . . . 2-7

Deinstallieren von Management Packs . . . . . 2-8

Hinweise zum Authoring-Tool . . . . . 2-9

RunAs-Konten . . . . . 2-10

Aktualisieren des IT Asset Management Pack . . . . . 2-11

Komponenten des Authoring-Tools . . . . . 2-12

Lizenzverwaltung . . . . . 2-13

3 Importieren von Daten aus Systemen von Drittanbietern . . . . . 3-1

Beispieldaten . . . . . 3-2

4 Tipps zur Problembehandlung . . . . . 4-1

Installationsprotokoll . . . . . 4-1

Fehlende Daten in Berichten . . . . . 4-2

Hinzufügen von benutzerdefinierten Auswahllisten- bzw. Dropdown-Werten . . . . . 4-2

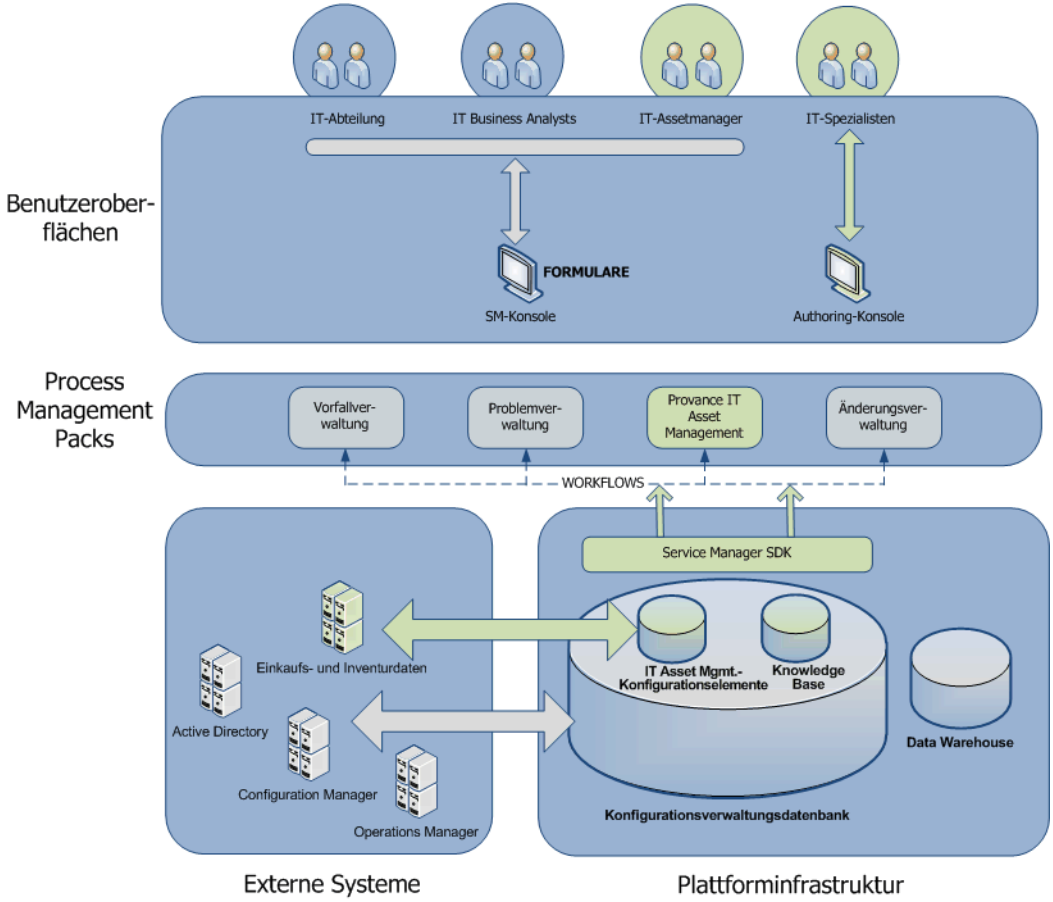
# 1 Vorbereiten der Bereitstellung

## Produktübersicht

Provance bietet Produkte mit unterschiedlichen Funktionen und Fähigkeiten. Die Produkte ergänzen sich gegenseitig und sind offen für Weiterentwicklungen im Bereich IT-Assetmanagement. In den folgenden Abschnitten werden die einzelnen Produkte kurz vorgestellt.

### IT Asset Management Pack

Beim Provance™ IT Asset Management Pack handelt es sich um ein Process Management Pack, das unter Microsoft® System Center 2012 – Service Manager ausgeführt wird. Es ergänzt die Funktionen zur Verwaltung von Vorfällen, Problemen und Änderungen von Service Manager durch eine leistungsstarke Verwaltung der Lebenszyklen von IT-Assets und die Verwaltung von Software-Assets. Aufgrund der Unterstützung von ITIL® und des Microsoft Operations Framework stärkt Provance die Effektivität der IT von Unternehmen auf jeder Stufe des Infrastruktur-Optimierungsmodells von Microsoft. Mit Provance IT Asset Management Pack für Microsoft System Center Service Manager können Sie die IT-Kosten senken, die Effizienz der Serviceverwaltung steigern sowie Sicherheits- und Compliancerisiken reduzieren.




**Provance IT Asset Management Pack integriert in der Service Manager-Plattform**

## Plattforminfrastruktur

Als Process Management Pack für Service Manager nutzt das IT Asset Management Pack die Konfigurationsverwaltungsdatenbank (Configuration Management Database, CMDB), indem es Konfigurationselemente hinzufügt, um zusätzliche, auf Assets bezogene Organisations-, Finanz- und Vertragsinformationen zu speichern. Die zusätzlichen Konfigurationselemente bieten Einblick in IT-Assetmanagementdaten sowie eine zentrale, organisationsübergreifende Anlaufstelle für Informationen.

Es können Wissensdatenbankartikel erstellt werden, um zusätzliche Informationen zu internen Prozessen, Anmerkungen bezüglich bestimmter Assets und Dokumentationen bereitzustellen, die von allen SCSM-Komponenten gemeinsam genutzt werden können. Wissensdatenbankartikel werden mit bestimmten Konfigurations- und Assetelementen verknüpft, um zusätzlichen Kontext zur Verfügung zu stellen.

Das Data Warehouse wird vom IT Asset Management Pack verwendet, um auf Grundlage von aktuellen Daten und Verlaufsdaten aussagekräftige Berichte zu erstellen. Dashboard und Berichte werden mit dem IT Asset Management Pack einsatzbereit zur Verfügung gestellt. Zudem können benutzerdefinierte Berichte auf der Grundlage der IT-Assetmanagementdaten im Data Warehouse erstellt werden.

### Externe Systeme

Das IT Asset Management Pack nutzt die von der Service Manager-Plattform bereitgestellten Konnektoren für CSV-Daten, Active Directory und Configuration Manager. Informationen zu Software- und Hardware-Assets sowie Vertrags- und Finanzdaten für das IT-Assetmanagement können über den CSV-Konnektor von Service Manager oder über das Provance Data Management Pack aus externen Quellen importiert werden. Active Directory stellt Benutzerdaten und organisatorische Informationen bereit. Configuration Manager stellt Software- und Hardwarekonfigurationsdaten bereit, die vom IT Asset Management Pack genutzt werden.

## Data Management Pack

Data Management ist ein Management Pack für den Import von Daten. Sie können damit Daten in Service Manager migrieren und steuern, wie die Daten erstellt werden. Alle aus anderen Systemen exportierten Daten können konvertiert und als Objekte (z. B. als Konfigurationselemente) in die Konfigurationsverwaltungsdatenbank (Configuration Management Database, CMDB) importiert werden. Abhängig vom Zustand der Quelldaten aktualisiert Data Management mit den importierten Daten entweder vorhandene Konfigurationselemente oder erstellt neue Objekte. In den Quelldaten enthaltene Beziehungen werden in den neuen Objekten beibehalten. Die zugeordneten Objekte können auch während des Imports erstellt werden.

# Systemanforderungen

Für alle Provance-Produkte ist Microsoft® System Center 2012 – Service Manager SP1 erforderlich. Service Manager muss installiert, konfiguriert und in Betrieb sein, bevor ein Provance-Produkt installiert wird. Weitere Informationen zu den Systemanforderungen für Service Manager finden Sie in der Service Manager-Dokumentation.

# Arten von Benutzern und Vorteile

Es gibt verschiedene Arten von Benutzern, die die Features und Funktionen im IT Asset Management Pack verwenden. Dazu zählt neben dem Lesen, Bearbeiten, Importieren und Verwalten von Informationen, die sich auf Assets beziehen, auch das Anpassen der Lösung.

- **IT-Assetmanager** oder für das Assetmanagement verantwortliche Personen und Benutzer, die Zugriff auf die Service Manager-Konsole haben, können die IT Asset Management Pack-Funktionen für die Verwaltung der Lebenszyklen von Software und Hardware sowie für das Vertragsmanagement nutzen.
- **Benutzer, die Vorfälle bearbeiten**, können auf die Daten des IT Asset Management Pack zugreifen, um zusätzliche Informationen zu Hardware- und Software-Assets abzurufen, die ihnen bei Änderungsanforderungen und Vorfällen helfen.
- **Endbenutzer** verwenden Formulare im IT Asset Management Pack, um Daten in der Service Manager-Konsole einzugeben, zu bearbeiten, zu verwalten und anzuzeigen.
- **IT-Mitarbeiter** oder Lösungsanbieter für die IT-Assetmanagementlösung können die Authoring-Konsole von Service Manager verwenden, um das IT Asset Management Pack an die Anforderungen ihrer Organisation anzupassen.

# 2 Installieren und Konfigurieren von Provance-Produkten

Provance-Produkte können installiert, aktualisiert oder geändert werden (durch Hinzufügen oder Entfernen von Produkten oder Funktionen). Wenn das IT Asset Management Pack noch nicht auf einem vorhandenen Server installiert wurde oder deinstalliert werden musste, müssen Sie eine Neuinstallation durchführen. Wenn Sie bereits über die vorherige Version des IT Asset Management Pack verfügen, müssen Sie ein Upgrade durchführen. Um einer vorhandenen Installation ein neues Produkt (z. B. das Data Management Pack) hinzuzufügen, führen Sie eine Änderung durch.

# Installieren von Provance-Produkten

## Checkliste für die Installation

Die folgende Checkliste gibt einen Überblick über die Schritte, die zur Installation von Provance-Produkten ausgeführt werden müssen:

1. Installieren und konfigurieren Sie Microsoft® System Center 2012 – Service Manager.
2. Installieren Sie das Data Warehouse. Dies ist für die Erstellung von Berichten über IT Asset Management-Aktivitäten erforderlich. Sie können das Data Warehouse auch nach der Installation des Management Pack installieren. Das Data Warehouse muss in Service Manager registriert werden. Klicken Sie im Arbeitsbereich „Verwaltung" auf den Link **Beim Service Manager-Data Warehouse registrieren**.
3. (Optional) Sichern Sie die gesamte Service Manager-Datenbank.
4. Stellen Sie sicher, dass die Service Manager-Konsole geschlossen ist.
5. Führen Sie die Installation mithilfe eines Administratorkontos durch, dem Administratorberechtigungen auf dem System zugewiesen sind, auf dem der Service Manager-Workflow-Server ausgeführt wird.

   ANMERKUNG: *Bei der Provance-Installation werden jetzt nicht-administrative Rollen (wie z. B. „Erweiterter Operator" oder „Autor") mit Zugriffsberechtigungen für Provance-Entitäten unterstützt.*
6. Stellen Sie sicher, dass das Workflow-Konto (ein RunAs Konto) über dieselben Berechtigungen wie das Administratorkonto verfügt. Provance-Workflows werden nur dann ordnungsgemäß ausgeführt, wenn das Workflow-Konto die erforderlichen Berechtigungen besitzt.
7. Installieren Sie das Produkt auf dem primären oder dem sekundären Workflow-Server. Installieren Sie es nicht auf einem Data Warehouse-Server.
8. Stellen Sie vor Beginn der Installation sicher, dass die beiden folgenden Dienste ausgeführt werden: System Center Data Access und SQL Server.

### Optionale Komponenten für das IT Asset Management Pack

1. (Optional) Installieren Sie das Authoring-Tool von System Center Service Manager 2012, wenn Sie beabsichtigen, das IT Asset Management Pack damit zu erweitern oder zu ändern.
2. (Optional) Installieren Sie die IT Asset Management Pack-Komponenten zur Verwendung mit dem Authoring-Tool.

## Installationsschritte

**So installieren Sie ein Provance-Produkt:**

1. Speichern Sie den Ordner „Setup" auf einem Service Manager-Verwaltungsserver, und führen Sie die Datei **Setup.exe** aus, um den Installationsvorgang zu starten. Der Installations-Assistent wird gestartet und führt Sie durch die einzelnen Schritte der Installation.
2. Der erste Schritt im Installations-Assistenten umfasst die folgenden Installationsoptionen:

| OPTION | BESCHREIBUNG |
|---|---|
| Provance Management Packs für System Center Service Manager installieren/aktualisieren | Wählen Sie diese Option aus, um das Management Pack auf einem Verwaltungsserver zu installieren. |
| IT Asset Management Pack-Komponenten für das Authoring-Tool installieren | Wählen Sie diese Option aus, um die Klassen und Formulare zu installieren, die für die Erweiterung oder Änderung des Management Pack mit dem Authoring-Tool erforderlich sind. |
| IT Asset Management Pack-Bereitstellungshandbuch anzeigen | Wählen Sie diese Option aus, um das vorliegende Bereitstellungshandbuch zu öffnen. |

HINWEISE: *Nachdem Sie eine Option ausgewählt haben, prüft das Installationsprogramm je nach ausgewählter Option, ob ein Verwaltungsserver oder das Authoring-Tool auf dem System installiert ist. Wenn das Installationsprogramm den Verwaltungsserver bzw. das Authoring-Tool nicht finden kann, wird eine Fehlermeldung ausgegeben und erneut der Startbildschirm des Assistenten angezeigt.*

*Das Installationsprogramm prüft außerdem, ob eine vorhandene Service Manager-Konsole geöffnet ist. Alle Service Manager-Konsolen müssen geschlossen werden, damit die Installation fortgesetzt werden kann.*

Wenn Sie die erste Option auswählen, wird die Seite für die Auswahl der zu installierenden Produkte und Funktionen angezeigt.

3. Wählen und erweitern Sie **Provance Management Packs für System Center Service Manager**. Stellen Sie sicher, dass das IT Asset Management Pack ausgewählt ist.
4. Wählen Sie weitere Produkte aus, die Sie installieren möchten, z. B. Data Management.
5. (Optional) Geben Sie bei einer Neuinstallation den **Aktivierungsschlüssel** für das Produkt ein. Für ein Upgrade wird kein Schlüssel benötigt. Der Aktivierungsschlüssel kann auch später in der Service Manager-Konsole eingegeben werden.
6. Klicken Sie auf **Weiter**. Die Seite „Lesen und akzeptieren Sie den Endbenutzer-Lizenzvertrag" wird geöffnet.
7. Wählen Sie Ihr Land aus. Lesen Sie den Endbenutzer-Lizenzvertrag. Sie können den Lizenzvertrag drucken und überprüfen, bevor Sie ihn akzeptieren. Wenn Sie den Lizenzvertrag nicht akzeptieren, wird die Installation nicht fortgesetzt.
8. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben dem Text **Ich habe den Lizenzvertrag gelesen und stimme den darin enthaltenen Bedingungen zu**, um den Lizenzvertrag zu akzeptieren.
9. Klicken Sie auf **Abbrechen**, um die Installation abzubrechen.
10. Wenn Sie den Lizenzvertrag akzeptiert haben, klicken Sie auf **Installieren**, um die Installation fortzusetzen.

    Eine Statusanzeige zeigt den Status und den Fortschritt der Installation an.
11. Sobald die Produkte installiert sind, wird ein Übersichtsbildschirm mit einer Bestätigung der erfolgreichen Installation angezeigt. Zudem finden Sie hier Links zur Produktdokumentation, der Support-Community unter http://community.provance.com und zu weiteren Produktinformationen.
12. Klicken Sie auf **Schließen**, um die Installation zu beenden.
13. Installieren Sie die Onlinehilfe auf den Service Manager-Konsolen (siehe „Installieren der Onlinehilfe" auf Seite 2–5).
14. Konfigurieren Sie das IT Asset Management Pack (siehe „Konfigurieren des IT Asset Management Pack" auf Seite 2–5).

# Installieren der Onlinehilfe

Benutzer, die die Service Manager-Remotekonsole lokal auf ihrem PC installiert haben, besitzen möglicherweise keinen Zugriff auf die Onlinehilfe für das IT Asset Management Pack oder das Data Management Pack. Damit Benutzer der Service Manager-Remotekonsole auf die Onlinehilfe zugreifen können, muss die *.chm-Datei lokal auf ihre Systeme kopiert werden.

**So installieren Sie die Onlinehilfe für eine lokale Service Manager-Konsole:**

1. Suchen Sie die Datei „Provance.chm" (IT Asset Management Pack) bzw. die Datei „datamgt.chm" (Data Management), die sich in dem folgenden Verzeichnis auf dem Server befindet:

   `X:\Programme\Microsoft System Center 2012\Service Manager`

2. Kopieren Sie die *.chm-Datei(en) in das folgende lokale Verzeichnis:

   `X:\Programme\Microsoft System Center 2012\Service Manager`

   ANMERKUNG: *Auf dem Verwaltungsserver und auf der lokalen Service Manager-Konsole muss derselbe Pfad für die Hilfedatei verwendet werden.*

3. Starten Sie die Service Manager-Konsole neu.

# Konfigurieren des IT Asset Management Pack

Tabelle 2-1 enthält eine Beschreibung der Einstellungen, die nach der Installation des IT Asset Management Pack konfiguriert werden sollten. Ausführliche Informationen zur Konfiguration finden Sie im Benutzerhandbuch. Wenn Sie ein Upgrade durchführen, sollten die vorhandenen Konfigurationseinstellungen nicht verändert werden.

**TABELLE 2-1. Konfigurationseinstellungen des IT Asset Management Pack**

| Einstellung | Beschreibung | Empfohlen |
|---|---|---|
| Grundwährung | Eine Grundwährung wird als die Währung verwendet, die in allen Berichten angezeigt wird. Die Standardeinstellung ist „US-Dollars". | Ja, wenn Sie mehrere Währungen verwenden möchten. |

**TABELLE 2-1. Konfigurationseinstellungen des IT Asset Management Pack (Fortsetzung)**

| Einstellung | Beschreibung | Empfohlen |
|---|---|---|
| Wechselkurse | Legen Sie für jede zusätzliche Währung einen Wechselkurs fest, sodass die Währung in Berichten in die Grundwährung umgerechnet werden kann. | Ja, wenn Sie mehrere Währungen verwenden möchten. |
| Doppelte Asset IDs und Seriennummern zulassen | | Nein |
| Produktverwendungsrechte | Bevor Sie Produktverwendungsrechte festlegen können, müssen die Listen für **Sprache** und **Region** konfiguriert werden. | Optional |
| Softwarenutzungsdaten | Konfigurieren Sie einen Konnektor für die Erfassung von Softwarenutzungsdaten, die einer oder mehrerer Softwareversionen zugeordnet werden. | Optional |
| Hardware-Workflow | Erstellen Sie eine Beziehung zwischen einem Hardware-Asset und dessen Vorfällen. Vorfälle werden auf der Registerkarte „Verknüpfte Elemente" des Assets angezeigt. | Optional |
| Benutzerdefinierte Vereinbarungen | Fügen Sie den vorhandenen Vereinbarungsarten eigene Vereinbarungen hinzu. | Optional |
| Produktspezifische Einstellungen | Wenn Sie ein zusätzliches Produkt erworben haben, finden Sie in der zugehörigen Dokumentation Anleitungen zur Konfiguration. | |
| RunAs-Konten | Weisen Sie den Provance-RunAs-Konten Service Manager-Administratorberechtigungen zu. Dadurch können Benutzer ohne Administratorberechtigung auf bestimmte Funktionen zugreifen. Siehe „RunAs-Konten" auf Seite 2–10. | |

# Erste Schritte im IT Asset Management Pack

Wenn die Installation erfolgreich abgeschlossen wurde, können Sie nun das IT Asset Management Pack verwenden. Wechseln Sie zum Startmenü, und starten Sie die Service Manager-Konsole.

Im Navigationsbereich links in der Service Manager-Konsole ist eine Reihe von Arbeitsbereichen enthalten, die die verschiedenen mit Service Manager installierten Komponenten darstellen. Sie erkennen den Provance IT Asset Management-Arbeitsbereich am Provance-Logo und der Bezeichnung „IT Asset Management Pack".

Tabelle 2-2 enthält eine Beschreibung der Objekte, die Sie in IT Asset Management Pack importieren oder erstellen sollten, damit Sie mit der Verwaltung Ihrer Assets beginnen können. Importieren bzw. erstellen Sie die Objekte in der Reihenfolge, in der sie in der Tabelle aufgeführt sind.

**TABELLE 2-2. Erforderliche Objekte für das IT-Assetmanagement**

| Objekt | Beschreibung | Empfohlen |
|---|---|---|
| Standorte | Fügen Sie Standorte hinzu, die der Organisation des Unternehmens entsprechen (z. B. Städte, Gebäude, Kabinen, Regale usw.). | Ja |
| Organisationen | Fügen Sie Organisationen hinzu, die die Struktur des Unternehmens abbilden (z. B. Geschäftsbereiche, Regionen und Abteilungen). | Ja |
| Kostenstellen | Fügen Sie Kostenstellen hinzu, die die finanzielle Infrastruktur des Unternehmens abbilden. | Ja |
| Hardware-Verträge | Fügen Sie Verträge hinzu, die mit Hardware-Assets verknüpft sind. | Ja |
| Software-Verträge | Fügen Sie Verträge hinzu, die mit Software-Assets verknüpft sind. | Ja |

**TABELLE 2-2. Erforderliche Objekte für das IT-Assetmanagement**

| Objekt | Beschreibung | Empfohlen |
|---|---|---|
| Hardware-Assets | Fügen Sie Hardware-Assets hinzu. Dies sind die Elemente, die von Ihnen verwaltet werden. | Ja |
| Software-Assets | Fügen Sie Software-Assets für die Verwaltung von Bestandseinheiten, Softwaretiteln und Lizenzen hinzu. | Ja |

# Deinstallieren von Management Packs

Das Produktpaket „Provance Management Packs" kann unter Windows XP unter „Software" oder unter Windows Vista und Windows 7 unter „Programme" mit der Funktion „Programm deinstallieren" deinstalliert werden. Einzelne Produkte, z. B. das IT Asset Management Pack, können Sie entfernen, indem Sie die Datei „Setup.exe" ausführen und die Markierung von den betreffenden Produkten entfernen.

**ACHTUNG:** Bei der Deinstallation eines Produkts werden auch alle zugehörigen Daten entfernt. Deinstallieren Sie das IT Asset Management Pack erst, nachdem Sie ein Upgrade für das Produkt durchgeführt haben. Andernfalls gehen alle vorhandenen Daten verloren.

Wenn Sie neue Ansichten erstellt oder Änderungen vorgenommen haben, müssen Sie alle Abhängigkeiten vor der Deinstallation der Software entfernen.

Wenn Sie mit der Funktion „Softwarenutzung" einen Konnektor für Configuration Manager erstellt haben, sollten Sie diesen vor der Deinstallation der Funktion „Softwarenutzung" löschen. Der Konnektor wird bei der Deinstallation nicht automatisch entfernt.

**So deinstallieren Sie ein Produkt:**

1. Schließen Sie alle offenen Service Manager-Konsolen.
2. Führen Sie die Provance-Datei **Setup.exe** aus.
3. Klicken Sie auf **Funktionen von Provance Management Packs für Service Manager ändern, reparieren oder entfernen**. Die Seite „Zu installierende Produkte auswählen" wird angezeigt.
4. Deaktivieren Sie die Produkte oder Funktionen, die deinstalliert werden sollen (z. B. IT Asset Management Pack). **Provance Management Packs für MS Service Manager** darf nicht deaktiviert werden, da das komplette Produktpaket nicht mit dem Installationsprogramm entfernt werden kann. Es können nur einzelne Produkte entfernt werden.
5. Klicken Sie auf **Weiter**. Die deaktivierten Produkte werden entfernt.

# Hinweise zum Authoring-Tool

Wenn Sie Provance-Formulare mit dem Authoring-Tool geändert haben, werden Ihre benutzerdefinierten Management Packs separat verwaltet. Bei der Deinstallation der Authoring-Tool-Komponenten des IT Asset Management Pack werden keine mit dem Authoring-Tool geänderten benutzerdefinierten Management Pack-Dateien von Ihrem Computer entfernt.

Wenn Sie das Authoring-Tool deinstallieren müssen, deinstallieren Sie zuerst die Authoring-Tool-Komponenten. So erhalten Sie keine Fehlermeldung, wenn Sie die Authoring-Tool-Komponenten deinstallieren. Die folgende MSI-Fehlermeldung kann angezeigt werden: „`Netzwerkfehler beim Lesen der Datei: C:\Windows\Installer\ Provance.ITAM.AuthoringComponents.msi`".

Wenn die MSI-Fehlermeldung während der Deinstallation der Komponenten angezeigt wird, weil Sie das Authoring-Tool zuerst entfernt haben, entfernen Sie die Komponenten wie folgt manuell:

1. Wechseln Sie zu dem Ordner, in dem sich die Datei „Provance.ITAM.AuthoringComponents.msi" befindet.
2. Klicken Sie im Startmenü auf „Ausführen", und geben Sie `msiexec /x Provance.ITAM.AuthoringComponents.msi /q` ein.

# RunAs-Konten

Provance-Produkte verwenden verschiedene RunAs-Konten. Das Data Management Pack verwendet das Data Management-Verwaltungskonto, und das IT Asset Management Pack verwendet das Standardaktionskonto für Serviceanforderungen. RunAs-Konten ermöglichen es Benutzern ohne Administratorberechtigung, Data Management-Aufgaben und Aufgaben zur Verwaltung von Serviceanforderungen durchzuführen. So benötigt ein Benutzer beispielsweise eine Service Manager-Administratorrolle, um die Aufgabe „Anforderungsangebot erstellen" für Hardware oder Software durchführen zu können. Wenn der Benutzer nicht über die erforderliche Rolle verfügt, wird die Aufgabe automatisch mithilfe eines RunAs-Kontos durchgeführt. Sofern dem RunAs-Konto die entsprechende Rolle zugewiesen ist, kann der Benutzer die Aktion erfolgreich abschließen. Das RunAs-Konto muss jedoch vorher mit den Daten eines Benutzers konfiguriert werden, der über die Service Manager-Administratorrolle verfügt. Es wird lediglich für das lokale Systemkonto vorkonfiguriert.

**So konfigurieren Sie ein Provance-RunAs-Konto:**

1. Wechseln Sie zum Arbeitsbereich „Verwaltung", und klicken Sie auf „Sicherheit > RunAs-Konten".
2. Wählen Sie das RunAs-Konto aus: „Standardaktionskonto für Serviceanforderungen" oder „Data Management-Verwaltungskonto".
3. Klicken Sie im Aufgabenbereich auf **Eigenschaften**. Das Formular für die Kontoeigenschaften wird geöffnet.
4. Wählen Sie im Feld „Konto" die Option „Windows-Konto" aus.
5. Geben Sie den Namen, das Kennwort und die Domäne für das Windows-Konto eines Benutzers ein, dem die Service Manager-Administratorrolle zugewiesen ist. Normalerweise werden dieselben Kontodaten wie für das Workflow-RunAs-Konto verwendet.
6. Klicken Sie auf **OK**. Das RunAs-Konto ist nun konfiguriert und ersetzt bei Bedarf einen Benutzer mit Administratorrolle.

# Aktualisieren des IT Asset Management Pack

### So aktualisieren Sie das IT Asset Management Pack

**Hinweis:** In der Infodatei finden Sie Informationen zu den unterstützten Upgrade-Szenarien.

1. Schließen Sie alle offenen Service Manager-Konsolen.
2. Führen Sie die Provance-Datei **Setup.exe** aus.
3. Klicken Sie auf **Provance Management Packs für System Center Service Manager aktualisieren**. Die Seite „Zu installierende Produkte auswählen" wird angezeigt.
4. Standardmäßig sind alle installierten Produkte und Funktionen ausgewählt. Wenn Sie ein Produkt oder eine Funktion auswählen, das/die vorher nicht markiert war, wird es/sie installiert. Es sollten alle Management Packs aktualisiert werden, auch die, die sich nicht geändert haben.

   ANMERKUNG: *Produkte und Funktionen, die Sie auf dieser Seite deaktivieren, werden deinstalliert.*
5. Klicken Sie auf **Weiter**. Eine Statusanzeige zeigt den Status und den Fortschritt der Aktualisierung an.
6. Sobald die Aktualisierung der Management Packs abgeschlossen ist, wird ein Übersichtsbildschirm mit einer Bestätigung der erfolgreichen Installation angezeigt. Zudem finden Sie hier Links zur Produktdokumentation, der Support-Community unter http://community.provance.com und zu weiteren Produktinformationen.
7. Klicken Sie auf **Schließen**, um die Installation zu beenden.
8. Überprüfen Sie nach der Aktualisierung, ob die drei Service Manager-Dienste ausgeführt werden: System Center Data Access, System Center Management und System Center Management Configuration. Diese Dienste werden u. U. nicht automatisch gestartet, sodass Workflows nicht ausgeführt werden können.

# Komponenten des Authoring-Tools

Die IT Asset Management Pack-Komponenten für das Authoring-Tool werden verwendet, um das Produkt mit dem Authoring-Tool zu erweitern oder zu ändern. In den Komponenten sind sowohl Klassen als auch Formulare enthalten. Während der Installation importiert das IT Asset Management Pack alle für die Anpassung erforderlichen Komponenten in das Authoring-Tool. Beachten Sie, dass sich Änderungen an den Klassen und Formularen auf die Möglichkeit zur Aktualisierung des Produkts auf eine neuere Version auswirken können. Alle Änderungen müssen unabhängig voneinander mit jeder Version des IT Asset Management Pack getestet werden. Angepasste Formulare und Workflows können auch die Ermittlung und Lösung von Problemen beeinflussen. Alle von Ihnen vorgenommenen Änderungen und Anpassungen können nur in dieser und späteren Versionen des IT Asset Management Pack ausgeführt werden.

Wenn Sie Management Packs anpassen, kopieren Sie diese an einen Ort außerhalb des Authoring-Ordners von Service Manager 2012. So bleiben sie erhalten, wenn Sie das Authoring-Tool später deinstallieren.

Hinsichtlich der Berichterstellung werden abgeleitete Klassen und Eigenschaften nur dann an das Data Warehouse gesendet, wenn das Management Pack versiegelt ist (Ausnahmen sind der Service Manager-Dokumentation zu entnehmen). Beachten Sie, dass in Standardberichten des IT Asset Management Pack keine benutzerdefinierten Felder angezeigt werden.

Da sich das IT Asset Management Pack bei der Verwendung des Authoring-Tools wie jedes andere Microsoft-Management Pack verhält, muss keine spezielle Verarbeitung erfolgen. Durch Änderungen an Formularen und Klassen und gegebenenfalls das Hinzufügen zusätzlicher Workflows kann sich auch das im IT Asset Management Pack-Benutzerhandbuch und in der Onlinehilfe beschriebene Standardverhalten des IT Asset Management Pack und die dort beschriebene Verwendung ändern.

Die Verwendung und Best Practices des Authoring-Tools werden in der Onlinehilfe von Microsoft, dem Benutzerhandbuch und in Blogs dokumentiert.

# Lizenzverwaltung

Provance-Produkte können in zwei Modi ausgeführt werden: mit einer Evaluierungslizenz oder einer kommerziellen Lizenz. Mit einer Evaluierungslizenz können Sie eine voll funktionsfähige Kopie der Software innerhalb eines bestimmten Zeitraums nutzen. Nach Ablauf des Evaluierungszeitraums können Sie erst wieder auf die Funktionen der Software zugreifen, wenn Sie eine kommerzielle Lizenz erwerben. Die Daten bleiben jedoch erhalten. Weitere Informationen zur Verwaltung von Provance IT Asset Management Pack-Lizenzen finden Sie im IT Asset Management Pack-Benutzerhandbuch im Abschnitt über die Lizenzierung. Informationen über den Erwerb einer kommerziellen Lizenz finden Sie auf der Website www.provance.com.

# 3 Importieren von Daten aus Systemen von Drittanbietern

Möglicherweise verfügen Sie in Ihrer Organisation über Assetdaten in einem oder mehreren externen Systemen und möchten diese Daten zur Verwendung mit dem Provance IT Asset Management Pack importieren. Informationen können mithilfe von CSV-Datendateien auf einfache Weise importiert werden. Service Manager bietet über die Funktion **Aus CSV-Datei importieren** die Möglichkeit, Daten in die Datenbank zu importieren. Mit dem Provance Data Management Pack können Daten aus verschiedenen Quellen importiert werden, z. B. aus einer CSV-Datei oder einer SQL-Datenbank. Weitere Informationen zum Importieren von Konfigurationselementdateien mit der Service Manager-Funktion **Aus CSV-Datei importieren** finden Sie in der Service Manager-Dokumentation.

ANMERKUNG: *Das Importieren großer Datendateien kann mehr Zeit beanspruchen.*

# Beispieldaten

Provance stellt Beispieldaten für die Verwendung mit dem IT Asset Management Pack zur Verfügung. Sie können die Beispieldaten unverändert verwenden oder das Format der Beispieldateien nutzen, um Ihre eigenen Daten zu erstellen.

Beispieldaten können im Abschnitt „Resources" der Provance-Support-Community unter http://community.provance.com heruntergeladen werden.

# 4 Tipps zur Problembehandlung

## Installationsprotokoll

Wenn Sie Probleme während der Installation feststellen, rufen Sie das Installationsprotokoll über den Installationsassistenten oder mit einem Texteditor auf. Sie finden die Installationsprotokolldatei „ProvanceITAM-SetupXX.log" im Verzeichnis „TEMP", das in der entsprechenden Systemvariable angegeben ist. Systemadministratoren können die Protokolldatei leicht finden, indem sie in einer Befehlszeile „CD %TEMP%" eingeben oder indem sie „SET" eingeben, um die Verzeichniseinstellung der Variable „TEMP" anzuzeigen.

Prüfen Sie das Installationsprotokoll hinsichtlich weiterer Details, die möglicherweise während des Installationsvorgangs aufgetreten sind.

# Fehlende Daten in Berichten

In einigen Berichten scheinen Daten zu fehlen. Dies kann der Fall sein, wenn das Service Manager-Data Warehouse vor der Installation des IT Asset Management Pack synchronisiert wurde. Aktualisierte Daten werden im Data Warehouse aktualisiert und in IT Asset Management-Berichten angezeigt.

# Hinzufügen von benutzerdefinierten Auswahllisten- bzw. Dropdown-Werten

Das IT Asset Management Pack verfügt über Geschäfts- und Gültigkeitsregeln und Workflows, die von vorgegebenen Werten in Dropdown-Auswahllisten abhängen. Diese Regeln und Workflows nutzen keine zusätzlichen Auswahllisten-werte, die möglicherweise bei der Anpassung der Lösung hinzugefügt wurden.