

CA Asset Portfolio Management

Benutzerhandbuch

Version 12.8



Diese Dokumentation, die eingebettete Hilfesysteme und elektronisch verteilte Materialien beinhaltet (im Folgenden als "Dokumentation" bezeichnet), dient ausschließlich zu Informationszwecken des Nutzers und kann von CA jederzeit geändert oder zurückgenommen werden.

Diese Dokumentation darf ohne vorherige schriftliche Genehmigung von CA weder vollständig noch auszugsweise kopiert, übertragen, vervielfältigt, veröffentlicht, geändert oder dupliziert werden. Diese Dokumentation enthält vertrauliche und firmeneigene Informationen von CA und darf vom Nutzer nicht weitergegeben oder zu anderen Zwecken verwendet werden als zu denen, die (i) in einer separaten Vereinbarung zwischen dem Nutzer und CA über die Verwendung der CA-Software, auf die sich die Dokumentation bezieht, zugelassen sind, oder die (ii) in einer separaten Vertraulichkeitsvereinbarung zwischen dem Nutzer und CA festgehalten wurden.

Ungeachtet der oben genannten Bestimmungen ist der Benutzer, der über eine Lizenz für das bzw. die in dieser Dokumentation berücksichtigten Software-Produkt(e) verfügt, berechtigt, eine angemessene Anzahl an Kopien dieser Dokumentation zum eigenen innerbetrieblichen Gebrauch im Zusammenhang mit der betreffenden Software auszudrucken, vorausgesetzt, dass jedes Exemplar diesen Urheberrechtsvermerk und sonstige Hinweise von CA enthält.

Dieses Recht zum Drucken oder anderweitigen Anfertigen einer Kopie der Dokumentation beschränkt sich auf den Zeitraum der vollen Wirksamkeit der Produktlizenz. Sollte die Lizenz aus irgendeinem Grund enden, bestätigt der Lizenznehmer gegenüber CA schriftlich, dass alle Kopien oder Teilkopien der Dokumentation an CA zurückgegeben oder vernichtet worden sind.

SOWEIT NACH ANWENDBAREM RECHT ERLAUBT, STELLT CA DIESE DOKUMENTATION IM VORLIEGENDEN ZUSTAND OHNE JEGICHE GEWÄHRLEISTUNG ZUR VERFÜGUNG; DAZU GEHÖREN INSBESONDERE STILLSCHWEIGENDE GEWÄHRLEISTUNGEN DER MARKTTAUGLICHKEIT, DER EIGNUNG FÜR EINEN BESTIMMTEN ZWECK UND DER NICHTVERLETZUNG VON RECHTEN. IN KEINEM FALL HAFTET CA GEGENÜBER IHNEN ODER DRITTEN GEGENÜBER FÜR VERLUSTE ODER UNMITTELBARE ODER MITTELBARE SCHÄDEN, DIE AUS DER NUTZUNG DIESER DOKUMENTATION ENTSTEHEN; DAZU GEHÖREN INSBESONDERE ENTGANGENE GEWINNE, VERLORENGEGANGENE INVESTITIONEN, BETRIEBSUNTERBRECHUNG, VERLUST VON GOODWILL ODER DATENVERLUST, SELBST WENN CA ÜBER DIE MÖGLICHKEIT DIESES VERLUSTES ODER SCHADENS INFORMIERT WURDE.

Die Verwendung aller in der Dokumentation aufgeführten Software-Produkte unterliegt den entsprechenden Lizenzvereinbarungen, und diese werden durch die Bedingungen dieser rechtlichen Hinweise in keiner Weise verändert.

Diese Dokumentation wurde von CA hergestellt.

Zur Verfügung gestellt mit „Restricted Rights“ (eingeschränkten Rechten) geliefert. Die Verwendung, Duplizierung oder Veröffentlichung durch die US-Regierung unterliegt den in FAR, Absätze 12.212, 52.227-14 und 52.227-19(c)(1) bis (2) und DFARS, Absatz 252.227-7014(b)(3) festgelegten Einschränkungen, soweit anwendbar, oder deren Nachfolgebestimmungen.

Copyright © 2013 CA. Alle Rechte vorbehalten. Alle Marken, Produktnamen, Dienstleistungsmarken oder Logos, auf die hier verwiesen wird, sind Eigentum der entsprechenden Rechtsinhaber.

Verweise zu CA Technologies-Produkten

Dieser Dokumentensatz bezieht sich auf die folgenden CA Technologies-Marken und -Produkte:

- CA Asset Converter
- CA Asset Portfolio Management (CA APM)
- CA Business Intelligence
- CA Client Automation
(früher CA IT Client Manager)
- CA CMDB
- CA Embedded Entitlements Manager (CA EEM)
- CA-Management-Datenbank (CA MDB)
- CA Process Automation™
- CA Service Catalog
- CA Service Desk Manager
- CA Software Asset Manager (CA SAM)
- CA SiteMinder®

Technischer Support – Kontaktinformationen

Wenn Sie technische Unterstützung für dieses Produkt benötigen, wenden Sie sich an den Technischen Support unter <http://www.ca.com/worldwide>. Dort finden Sie eine Liste mit Standorten und Telefonnummern sowie Informationen zu den Bürozeiten.

Inhalt

Kapitel 1: Einführung 11

Überblick	11
Zielgruppe	12
Anmelden bei CA APM	12
Lebenszyklus einer Asset-Anforderung	12
Der Asset-Lebenszyklus	14
Beispiel: Asset Management	15
Beispiel: Anfordern eines Laptops	15
Beispiel: Erneute Bereitstellung eines Laptops	17
Beispiel: Verwalten eines Vertrags	19
Beispiel: Verwalten eines Leasing-Vertrags	21

Kapitel 2: Finanzmanagement 23

Finanzmanagement	23
Modelle	23
Definieren von Modellen	25
Definieren eines Assets aus einem Modell	25
Aktualisieren eines Modells	26
Kopieren von Objekten	26
Anzeigen der Details für ein Objekt und ein verknüpftes Objekt	27
Löschen eines Modells	28
Deaktivieren eines veralteten Modells	28
Hardwaremodelle	29
Assets	30
Best Practice für die Nachverfolgung von Assets	30
Modelle und Assets	31
Asset-Status	31
Asset-Familien	32
Asset-Klassifizierung	32
Definieren eines Assets	33
Hinzufügen eines Assets, das von CA CMDB verwaltet wird	33
Aktualisieren eines Assets	34
Kopieren von Objekten	35
Anzeigen der Details für ein Objekt und ein verknüpftes Objekt	35
Löschen eines Assets	36
Zuordnen eines Rechtsdokuments zu einem Asset	37

Hinzufügen und Entfernen von Vertragsbedingungen in Rechtsdokumenten für Assets	38
Anzeigen eines Assets in CA Service Desk Manager	39
Anzeigen der durch Discovery ermittelten Informationen für ein Asset	39
Anzeigen der verwalteten Informationen für ein Asset.....	40
Hardware-Assets	41
Asset-Gruppen	42
Asset-Registrierung	45
Asset-Konfigurationen.....	46
Hinzufügen von Komponenten in einer Modellkonfiguration	47
Definieren generischer Modellkonfigurationsdetails	47
Definieren generischer Asset-Konfigurationsdetails.....	48
Definieren bestimmter Asset-Konfigurationsdetails.....	48
Hinzufügen von Komponenten in einer Asset-Konfiguration	48
Aktualisieren von Konfigurationsdatensätzen	49
Anzeigen der Konfiguration, wenn ein Asset eine Komponente ist.....	49
Löschen eines Konfigurationsdatensatzes	50
Kosten und Zahlungen.....	51
Definieren der Teile und Preiserhebung für ein Modell	51
Definieren der Kosten für ein Asset	52
Definieren einer Zahlung für die Kosten eines Assets.....	53
Definieren der Kosten für ein Rechtsdokument	53
Definieren einer Zahlung für die Kosten eines Rechtsdokuments	54
Löschen eines Kostendatensatzes.....	55
Ereignisse und Benachrichtigungen	55
Eskalation von Benachrichtigungen	57
Bestätigungen	58
Auswahl des E-Mail-Benachrichtigungsprozesses	58
Verwalten von Ereignissen und Benachrichtigungen.....	59
Datumsevents	60
Change-Events.....	65
Überwachungsevents.....	70
Workflow-Provider-Prozessparameter	76
Deaktivieren von Ereignissen	87
Hinweise	87
Anhängen von Hinweisen	88
Aktualisieren von Hinweisen	89
Löschen von Hinweisen	90

Kapitel 3: Anbieterverwaltung

91

Anbieterverwaltung	91
Verzeichnisse.....	91

Unternehmen.....	92
Definieren eines Unternehmens.....	93
Aktualisieren eines Unternehmens.....	93
Zuordnen von Lokationen zu einem Unternehmen.....	93
Hinzufügen eines erworbenen Unternehmens.....	94
Hinzufügen von Unternehmenszuordnungen.....	95
Kopieren von Objekten.....	95
Anzeigen der Details für ein Objekt und ein verknüpftes Objekt.....	96
Löschen eines Unternehmens.....	97
Kontakte.....	98
Definieren eines Kontakts.....	98
Aktualisieren eines Kontakts.....	99
Hinzufügen einer Kontaktzuordnung.....	99
Kopieren von Objekten.....	100
Anzeigen der Details für ein Objekt und ein verknüpftes Objekt.....	100
Löschen eines Kontakts.....	101
Organisationen.....	102
Definieren einer Organisation.....	102
Aktualisieren einer Organisation.....	103
Kopieren von Objekten.....	103
Anzeigen der Details für ein Objekt und ein verknüpftes Objekt.....	104
Löschen einer Organisation.....	105
Lokationen.....	105
Definieren einer Lokation.....	106
Verknüpfen von Unternehmen mit Lokationen.....	106
Hinzufügen von Lokationszuordnungen.....	107
Aktualisieren einer Lokation.....	108
Kopieren von Objekten.....	108
Anzeigen der Details für ein Objekt und ein verknüpftes Objekt.....	109
Löschen einer Lokation.....	110
Standorte.....	110
Definieren eines Standorts.....	111
Aktualisieren eines Standorts.....	111
Kopieren von Objekten.....	111
Anzeigen der Details für ein Objekt und ein verknüpftes Objekt.....	112
Löschen eines Standorts.....	113

Kapitel 4: Vertragsverwaltung

115

Vertragsverwaltung.....	115
Rechtsdokumente.....	116
Definieren eines Rechtsdokuments.....	117

Aktualisieren eines Rechtsdokuments	117
Kopieren von Objekten	117
Anzeigen der Details für ein Objekt und ein verknüpftes Objekt	118
Löschen eines Rechtsdokuments	119
Verknüpfen eines übergeordneten Rechtsdokuments mit einem Rechtsdokument	120
Verfolgen der Änderungen eines Rechtsdokuments	120
Verknüpfen eines Assets mit einem Rechtsdokument	121
Hinzufügen und Entfernen von Vertragsbedingungen in Rechtsdokumenten für Assets	122
Verknüpfen eines Vertragspartners mit einem Rechtsdokument	123
Deaktivieren eines veralteten Rechtsdokuments	123
Zuweisen und Verfolgen des Status eines Rechtsdokuments	124
Vertragsbedingungen	124
Hinzufügen und Entfernen von Vertragsbedingungen in Rechtsdokumenten	126
Anhänge	127
Verwalten eines Anhangs	128

Kapitel 5: Softwarelizenzverwaltung **131**

Softwarelizenzverwaltung	131
Interne Zuordnungen der Software	131
Hinzufügen von Lokationszuordnungen	132
Hinzufügen von Unternehmenszuordnungen	133
Hinzufügen einer Kontaktzuordnung	133
Hinzufügen von Asset-Zuordnungen	134
Löschen von Zuordnungen	135
Software-Assets	135

Kapitel 6: Anforderungsverwaltung **137**

Anforderungsverwaltung	137
Anforderungsabwicklung	137
Abwicklung von Anforderungen aus dem Inventar	138

Kapitel 7: Änderungshistorie **145**

Änderungshistorie	145
Anzeigen der Änderungshistorie von Objektänderungen	146
Anzeigen einer Änderungshistorie von Ereignissen	147
Ereignisstatus	148

Kapitel 8: Berichterstellung **149**

Abgleichsberichte	149
-------------------------	-----

Erzeugen eines Berichts	150
Entfernen der Mandanten-Dropdown-Liste	150

Kapitel 9: Suchen 153

Objektsuche	153
Such-Tipps	154
Suchsicherheit	156
Suche nach Objekten	157
Sortieren der Suchergebnisse	161
Speichern einer Suche	161
Aktualisieren einer Suche	162
Suche nach Objekten mit einer gespeicherten Suche	163
Kopieren einer Suche	163
Löschen einer Suche	164
Export der Suchergebnisse	164
CSV-Datei-Export	165
Datenbankansicht-Export	166
Exportieren von Suchergebnissen – Funktionsweise	167
Exportieren von Suchergebnissen in eine CSV-Datei (nach Bedarf)	168
Exportieren von Suchergebnissen in eine Datenbankansicht	168
Planen von Suche und Export	169
Wie exportierte Suchergebnisse beibehalten und bereinigt werden	172
Massenänderung der Suchergebnisse	173
So funktioniert die Massenänderung der Suchergebnisse	173
Ausführen einer Massenänderung auf einer Liste der Suchergebnisse	174
Konfigurieren von Suchen	175
Festlegen eines Grenzwertes für Suchergebnisse	176
Angaben einer Standardsuche	177
Hinzufügen eines Felds	177
Entfernen eines Felds	178
Verschieben eines Felds	179
Ändern des Feldnamens	180
Ersetzen eines Felds	181
Hinzufügen einer Spalte	181
Verschieben einer Spalte	182
Ändern der Spaltenbezeichnung	183
Entfernen einer Spalte	184
Hinzufügen eines Sortierfelds	184
Vermeiden von doppelten Objektdatensätzen	185
Verhindern des Öffnens von Datensätzen	186
Fehlerbehebung bei der Suchsicherheit	186

Rolle kann keiner konfigurierten Suche zugewiesen werden.	186
Konfiguration kann keiner konfigurierten Suche zugewiesen werden.	187

Terminologieglossar	189
----------------------------	------------

Kapitel 1: Einführung

Dieses Kapitel enthält folgende Themen:

[Überblick](#) (siehe Seite 11)

[Zielgruppe](#) (siehe Seite 12)

[Anmelden bei CA APM](#) (siehe Seite 12)

[Lebenszyklus einer Asset-Anforderung](#) (siehe Seite 12)

[Der Asset-Lebenszyklus](#) (siehe Seite 14)

[Beispiel: Asset Management](#) (siehe Seite 15)

Überblick

CA APM bietet Asset-Portfolio-Management-Funktionen, um Ihnen dabei zu helfen, Technologie-Assets zu verwalten, die Sie besitzen oder geleast bzw. lizenziert haben. Das Produkt hilft Ihnen dabei, Ihre IT-Asset-Investitionen zu optimieren und zu viele Ausgaben durch das Aktivieren einer Portfolioansicht Ihre IT-Asset-Kosten, Verträge und Lizenzen zu vermeiden. Diese Ansicht erlaubt Ihnen, Kosten zu verwalten und zu kontrollieren, um besser informierte Geschäftsentscheidungen zu treffen. Das Produkt hilft Ihnen dabei, ungenutzte und wenig genutzte Assets zu identifizieren, um die Asset-Nutzung zu erhöhen und zu optimieren und die Überbezahlung von Rechnungen zu vermeiden. CA APM hilft Ihnen dabei, Ihre IT-Assets während ihres Lebenszyklus zu verwalten, von der ersten Planung und dem Kauf bis hin zur Stilllegung und Entsorgung.

CA APM vereinheitlicht und vereinfacht die Verwaltung von Assets und hilft Ihnen auf folgende Weise:

- Erfassen der Assets, die Sie besitzen oder geleast haben, sowie der Besitzkosten für die Assets, sodass Sie keine Assets kaufen, die Sie nicht benötigen. Sie können Ihre Assets optimieren, vorhandene Verwendungsrechte optimal nutzen und ungenutzte Lizenzen erneut bereitstellen.
- Erfassen, wer die Assets verwendet und wie viele Assets insgesamt zur Verfügung stehen.
- Überprüfen der Wartungsverträge für Hardware und Software-Assets. Sie können dies kontrollieren und unnötige Verträge stornieren sowie vorhandene Verträge überprüfen, um Kosten zu sparen.
- Erfassen, wann ein Asset das Leasing-Ende erreicht, zur Kostenkontrolle und um über bessere Verträge zu verhandeln.
- Überwachen Ihrer Anbieter und Vertragspartner, um die Anbieterverhandlungen zu verbessern.
- Verbessern der Asset-Genehmigung und Abwicklung und Erhöhen der Leistungsfähigkeit durch automatische Prozesse.

Zielgruppe

Dieses Handbuch richtet sich an alle, die das Produkt täglich verwenden, um die finanziellen und Besitzinformationen von IT-Assets zu verwalten, einschließlich der folgenden Anwender:

- *IT-Asset-Manager* implementieren und verwalten das umfassende Asset Management-System und arbeiten direkt mit verschiedenen Abteilungen wie Finanzwesen und Beschaffung zusammen.
- *Finanzmanager und Einkäufer* entwickeln und implementieren Beschaffungssysteme, einschließlich Bestellungsverarbeitung und Bereitstellung von IT-Hardware und Software-Assets.
- *Vertrags-, Leasing- und Anbieter-Manager* verhandeln, überprüfen und verwalten Verträge, Vereinbarungen und vertragliche Services. Die üblichen Aufgaben umfassen das Anfordern von Angeboten von Anbietern sowie das Verhandeln über Produktpreise, Lieferdaten und Käufe.
- *Betriebsmanager und Discovery-Spezialisten* verwalten die IT-Infrastruktur und die Bereitstellung und Implementierung von IT-Asset-Discovery-Tools und -Verfahren.
- *Helpdesk-Manager/Analysten* planen, leiten und verwalten den Helpdesk, um sicherzustellen, dass Assets richtig eingesetzt und verwaltet werden. Asset-Anforderungen an den Helpdesk werden aufgezeichnet, bearbeitet und basierend auf Abteilungsrichtlinien und Prozeduren gelöst.

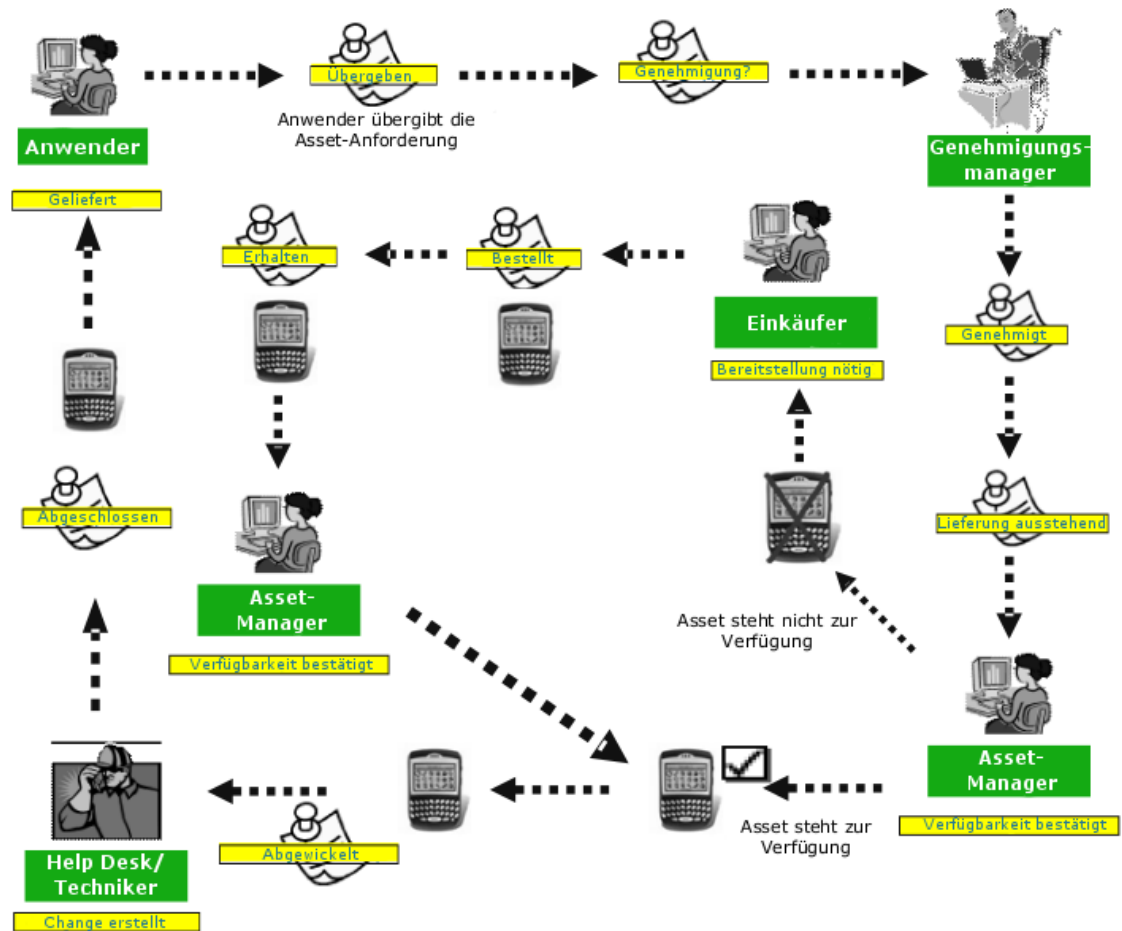
Anmelden bei CA APM

Nachdem das Produkt installiert worden ist, bereitet Ihr CA APM-Administrator das Produkt vor, so dass Sie es tagesaktuell verwenden können, um Assets zu verwalten. Nachdem Ihr Administrator das Produkt vorbereitet hat, übermittelt er Ihnen die URL und Anmeldeinformationen, um sich anzumelden.

Lebenszyklus einer Asset-Anforderung

Wenn Sie CA APM und CA Service Catalog integrieren, können Sie die Servicequalität verbessern, die Effizienz erhöhen und Asset-Genehmigung und -Bereitstellung rationalisieren und automatisieren.

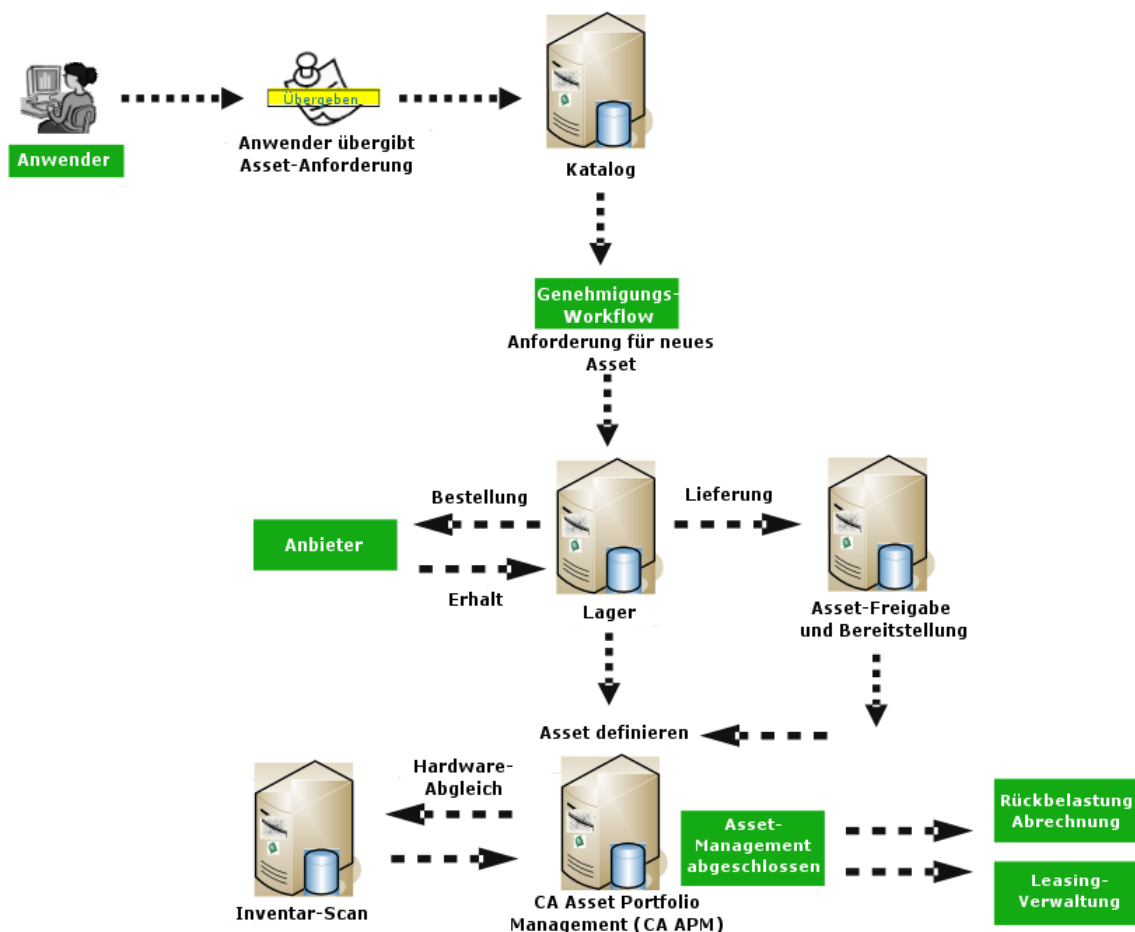
Wie in der folgenden Abbildung gezeigt, hilft die CA APM-Integration in CA Service Catalog, alle Aspekte vom Asset-Anforderungslebenszyklus zu automatisieren.



Der Asset-Lebenszyklus

CA APM bietet umfassende Asset-Portfolio-Management-Funktionen, um Ihnen dabei zu helfen, Technologie-Assets zu verwalten, die Sie besitzen oder geleast bzw. lizenziert haben. CA APM stellt Ihnen Funktionen zur Verfügung, die Ihnen dabei helfen, Ihre IT-Assets während ihres Lebenszyklus zu verwalten, von der ersten Planung und dem Kauf bis hin zur Stilllegung und Entsorgung.

Wie in der folgenden Abbildung gezeigt, bietet CA APM umfassende Verwaltungsmöglichkeiten für alle Aspekte des Asset-Lebenszyklus.



Beispiel: Asset Management

Damit Sie besser verstehen, wie Ihnen CA APM dabei helfen kann, Ihre Assets zu verwalten, werden die folgenden Beispiele angegeben. Diese Beispiele verwenden ein erfundenes Beispielunternehmen (Document Management Company), um Ihnen zu zeigen, wie CA APM und die folgenden in CA APM integrierten Produkte das Asset Management vereinfachen:

- CA Service Catalog
- CA Service Desk Manager
- CA Asset Inventory Manager

Wichtig! "Document Management Company" ist eine fiktive Firmenbezeichnung, die ausschließlich für Lehrzwecke verwendet wird und sich nicht auf ein reales Unternehmen bezieht.

Um die Vorteile der Verwendung von CA APM zu verstehen, lesen Sie die Beispiele in der angegebenen Reihenfolge.

Hinweis: In den Beispielen werden bestimmte Tasks präsentiert, in denen Sie ein bestimmtes CA Technologies-Produkt verwenden müssen, um den Task durchzuführen. Zum Beispiel verwenden Sie CA Service Catalog, um eine Anforderung von Inventar abzuwickeln. Diese Beispiele schließen nicht die schrittweisen Anweisungen ein, um den Task abzuschließen. Lesen Sie Ihre produktspezifische Dokumentation für diese Information.

Weitere Informationen:

[Beispiel: Anfordern eines Laptops](#) (siehe Seite 15)

[Beispiel: Erneute Bereitstellung eines Laptops](#) (siehe Seite 17)

[Beispiel: Verwalten eines Vertrags](#) (siehe Seite 19)

[Beispiel: Verwalten eines Leasing-Vertrags](#) (siehe Seite 21)

Beispiel: Anfordern eines Laptops

Das folgende Beispiel veranschaulicht, wie Document Management Company die Integration zwischen CA APM und CA Service Catalog verwendet, um vorhandenes Inventar zu überprüfen und zu entscheiden, ob ein neuer Laptop gekauft werden soll oder ein vorhandener Laptop neu zugewiesen wird. Wenn die Document Management Company weiß, wie viele Laptops sie besitzen oder geleast haben, wird verhindert, dass sie einen Laptop kaufen oder leasen, den sie nicht brauchen. Statt einen neuen Laptop zu kaufen, wird ein vorhandener Laptop neu zugewiesen. Dadurch vermindern sich die Besitzkosten.

Diese Integration bietet Document Management Company folgende Vorteile:

- Sie kaufen keinen Laptop, den sie nicht brauchen.
- Der Prozess, der verwendet wird, um einen Laptop anzufordern, wird automatisiert und ist für alle Anwender verfügbar, sodass die Kaufkosten reduziert werden.
- Das Inventar wird innerhalb der Document Management Company verfolgt, sodass sie einen vorhandenen Laptop zuweisen und erneut bereitstellen können, statt einen neuen Laptop zu kaufen.

Um einen Laptop anzufordern, gehen Sie wie folgt vor:

1. Erstellen Sie eine Anfrage für den Laptop in CA Service Catalog, und senden Sie die Anfrage zur Genehmigung.

Der Verkaufsleiter engagiert einen neuen Verkaufsadministrator, und der Manager muss dem Verkaufsadministrator einen Laptop bereitstellen. Der Verkaufsleiter verwendet CA Service Catalog, um den Katalog für das verfügbare Laptopinventar und die Konfigurationen zu überprüfen, einen vorhandenen Laptop auszuwählen, die Anfrage bezüglich der zugehörigen Kosten zu überprüfen und die Anfrage zur Genehmigung zu senden. Der Verkaufsleiter gibt an, dass der Laptop ab dem 1. Juni verfügbar sein muss.

2. Überprüfen Sie den Anfragestatus in CA Service Catalog.

Der Verkaufsleiter überprüft periodisch die Anfrage, um Statusänderungen zu sehen und zu entscheiden, wie weit der Anfrageprozess fortgeschritten ist. Die Anfrage wird automatisch dem stellvertretenden Verkaufsleiter zur Genehmigung gesendet.

3. Genehmigen Sie die Anfrage in CA Service Catalog.

Der stellvertretende Verkaufsleiter bekommt eine E-Mail, die angibt, dass die Laptop-Anfrage genehmigt werden muss. Der stellvertretende Verkaufsleiter überprüft die Anfrage, um sicherzustellen, dass die mit dem Laptop verbundenen Kosten innerhalb der Richtlinien für das Managementteam liegen. Die Anfrage hält die Richtlinien ein, und der stellvertretende Verkaufsleiter genehmigt die Anfrage. Die Anfrage wird automatisch an den Asset-Manager zur Genehmigung gesendet.

4. Genehmigen Sie die Anfrage in CA Service Catalog, überprüfen Sie verfügbares Inventar in CA APM und wickeln Sie die Anfrage ab.

Der Asset-Manager bekommt eine E-Mail, die angibt, dass die Laptop-Anfrage genehmigt werden muss. Der Asset-Manager überprüft die Anfrage und überprüft das verfügbare Inventar in CA APM, um zu sehen, ob es einen verfügbaren Laptop gibt. Eine Laptop mit der angeforderten Konfiguration ist im Inventar verfügbar, und der Asset-Manager wickelt die Laptop-Anfrage ab.

5. Weisen Sie dem Laptop in CA APM einen Eigentümer zu.

Der Asset-Manager findet einen Laptop in CA APM, dessen Konfiguration mit der Anfrage übereinstimmt. Der Verkaufsadministrator ist noch kein Angestellter, daher weist der Asset-Manager den Besitz des Laptops dem Verkaufsleiter zu.

6. Überprüfen Sie den Anfragestatus in CA Service Catalog und stellen Sie sicher, dass ein Änderungsauftrag existiert.

Der Asset-Manager überprüft die ursprüngliche Anfrage in CA Service Catalog, um sicherzustellen, dass die Anfrage aus dem vorhandenen Inventar abgewickelt wird. Der Asset-Manager überprüft auch, dass ein CA Service Desk Manager-Änderungsauftrag erstellt wird und an den Helpdesk-Analysten gesendet wird, um den Laptop für den Verkaufsadministrator vorzubereiten.

7. Überprüfen Sie und schließen Sie den Änderungsauftrag in CA Service Desk Manager ab.

Der Helpdesk-Analyst bekommt eine E-Mail, die angibt, dass ein Änderungsauftrag für den Laptop abgeschlossen werden muss. Der Helpdesk-Analyst überprüft die Änderungsauftragsdetails und hat dabei die Möglichkeit, die ursprüngliche Anforderung in CA Service Catalog zu sehen. Der Helpdesk-Analyst verwendet die Informationen im Änderungsauftrag, um den Laptop für den Verkaufsadministrator zu konfigurieren. Der Helpdesk-Analyst fügt dem Änderungsauftrag Kommentare hinzu, um die ausgeführten Arbeiten anzuzeigen, und genehmigt den Änderungsauftrag, sodass der Änderungsauftragsstatus "geschlossen" ist.

8. Liefern Sie den Laptop.

Der Helpdesk-Analyst konfiguriert und bereitet den Laptop vor und liefert den Laptop an den Verkaufsadministrator.

Beispiel: Erneute Bereitstellung eines Laptops

Das folgende Beispiel veranschaulicht, wie die Document Management Company die Integration zwischen CA APM und CA Asset Inventory Manager verwendet, um einen Laptop abzuholen und neu zuzuweisen, nachdem ein Mitarbeiter das Unternehmen verlassen hat. Wenn die Document Management Company weiß, wie viele Laptops sie besitzt oder geleast hat und ihre Assets richtig verwaltet, kann sie überprüfen, dass alle Assets ordnungsgemäß abgegeben und neu verteilt werden.

Diese Integration bietet Document Management Company folgende Vorteile:

- Sie kaufen keinen Laptop, den sie nicht brauchen.
- Der Prozess, der verwendet wird, um einen Laptop erneut zuzuweisen, wird automatisiert und ist für alle Anwender verfügbar.
- Sie können bessere Kaufentscheidungen treffen und das beim Kauf von Assets vorhandene Risiko mindern.

Um einen Laptop neu zuzuweisen, gehen Sie wie folgt vor:

1. Überprüfen Sie alle Assets in CA APM, die dem Mitarbeiter zugewiesen wurden.

Der Asset-Manager meldet sich bei CA APM an und überprüft alle Assets, die dem Mitarbeiter zugewiesen wurden. Der Mitarbeiter hat drei zugewiesene Assets: ein Blackberry, eine Sicherheitskarte und ein Laptop.

Durch das Überprüfen aller Informationen über den Laptop kann der Asset-Manager beschließen, wie er den Laptop neu zuweisen sollte. Zum Beispiel kann der Asset-Manager sehen, dass der Laptop für eine bestimmte Kostenstelle gekauft wurde. Anhand dieser Informationen weiß der Asset-Manager, dass der Laptop keinem Angestellten einer anderen Kostenstelle zugewiesen werden kann.

2. Überprüfen Sie die ermittelten Informationen über den Laptop in CA Asset Inventory Manager.

CA APM und CA Asset Inventory Manager sind integriert, und der Asset-Manager verwendet CA Asset Inventory Manager, um die ermittelten Informationen über den Laptop zu überprüfen. Durch das Überprüfen der ermittelten Informationen kann der Asset-Manager sehen, dass der Laptop mit 2 GByte Speicher gekauft wurde und ein Upgrade auf 4 GByte Speicher durchgeführt wurde. Der Asset-Manager überprüft auch die Speicherkapazität und die Software, die auf dem Laptop installiert ist, um zu entscheiden, ob ein Upgrade notwendig ist.

3. Überprüfen Sie die Laptopdetails in CA APM.

Der Asset-Manager verwendet CA APM, um die folgenden Informationen über den Laptop zu überprüfen:

- Support-Kontaktinformationen, wenn es Probleme mit dem Laptop gibt. Der Laptop hat auch 48 Stunden Support-Lösung in CA Service Desk Manager.
- Kosten zur Wartung des Laptops. Die Document Management Company hat den Laptop geleast und zahlt 34 \$ pro Monat bis zum 31.12.2011. Diese Informationen sind nützlich, um Anbieterrechnungen für den Laptop zu validieren und zu überprüfen, dass der Anbieter den richtigen Betrag in Rechnung stellt. Diese Informationen erlauben außerdem dem Asset-Manager, künftige Ausgaben für den Laptop zu verstehen.
- Zum Laptop hinzugefügte Konfigurationskomponenten. Der Laptop ist geleast, und der Asset-Manager muss verstehen, welche Komponenten hinzugefügt worden sind. Diese Informationen stellen sicher, dass der Laptop dem Anbieter nicht mit Komponenten zurückgegeben wird, die bezahlt wurden.
- Lebenszyklus des Laptops. Der Asset-Manager kann sehen, dass der Laptop im November 2008 bestellt und geliefert wurde und im Dezember 2009 eingesetzt wurde.

- Änderungshistorie, um am Laptop vorgenommene Änderungen zu überprüfen. Durch das Überprüfen der Änderungshistorie kann der Asset-Manager alle Änderungen sehen, wann die Änderungen gemacht wurden und wer die Änderungen gemacht hat.
 - Interne Zuordnungen der Software Der Asset-Manager überprüft die Kontaktzuordnung für den Laptop, um zu entscheiden, ob die Softwarelizenzen für einen anderen Anwender verfügbar gemacht werden können.
4. Weisen Sie den Laptop neu zu.
- Der Asset-Manager überprüft die Informationen über den Laptop und die zugeordneten Vertragsverpflichtungen. Das Leasing des Laptops ist noch nicht beendet, und das Leasing zu beenden ist wegen der Strafgebühren keine Option. Deswegen weist der Asset-Manager den Laptop einem anderen Mitarbeiter zu.

Beispiel: Verwalten eines Vertrags

Das folgende Beispiel veranschaulicht wie die Document Management Company CA APM verwendet, um ihre Vertragsverpflichtungen bei ihren Anbietern einzuhalten. Wenn die Document Management Company alle Informationen über ihre Verträge hat, kann sie entscheiden, welches Unternehmen mit dem Vertrag verknüpft ist, wer den Vertrag verhandelt hat, welche Kosten mit dem Vertrag verbunden sind, wie lange der Vertrag läuft und welche Assets mit dem Vertrag verknüpft sind.

Diese Informationen bietet Document Management Company folgende Vorteile:

- Hilft, die Besitzkosten für ein Asset zu reduzieren.
- Hilft, bessere Kaufentscheidungen zu treffen.
- Hilft, das beim Kauf von Assets vorhandene Risiko zu mindern.

Um einen Vertrag zu verwalten, gehen Sie wie folgt vor:

1. Überprüfen Sie die Rechtsdokumente in CA APM, um potenzielle Konsolidierungen und Einsparungen für Hardwareverträge festzustellen.

Der Vertragsmanager meldet sich bei CA APM an und überprüft die mit allen Verträgen verbundene Beendigungsgebühr. Beendigungsgebühren sind einmalige Kosten, die die Document Management Company zahlen muss, wenn sie einen Hardwarevertrag nicht fortsetzt.

2. Überprüfen Sie die Vertragsdetails der Rechtsdokumente, um zu entscheiden, welche Vereinbarungen eine geringere Strafgebühr beinhalten.

Der Vertragsmanager überprüft Vertragsanfangsdatum, Enddatum, Kostenstelle, Lokation, Verhandlungspartner und ursprünglichen Requestor. Diese Informationen sollten unbedingt überprüft werden, weil Verträge schon vor vielen Jahren unterschrieben worden sein können.

3. Überprüfen Sie die mit dem Vertrag verbundenen Kosten.

Der Vertragsmanager überprüft die Kosten, um festzustellen, ob der Anbieter die Rechnung richtig stellt, und um den bezahlten Gesamtbetrag für den Vertrag und künftige Zahlungen zu bestimmen. Die Informationen können für die Finanzplanung und Prognosen verwendet werden.

4. Überprüfen Sie den Statusverlauf für den Vertrag.

Der Vertragsmanager überprüft die verschiedenen Phasen von Vertragsprüfung (intern und extern), um zu entscheiden, ob wichtige Änderungen seit der Zeit, als der Vertrag unterschrieben und ausgeführt wurde, auftraten.

5. Überprüfen Sie die Änderungshistorie des Vertrags.

Der Vertragsmanager überprüft die Änderungshistorie des Vertrags, um alle Änderungen zu sehen, wann die Änderungen gemacht wurden, und wer die Änderungen machte.

6. Überprüfen Sie die Vertragsbedingungen.

Bei der Stornierung kann ein Vertrag, besonders ein Leasing-Vertrag, große finanzielle Auswirkungen auf Document Management Company haben. Alle Assets müssen dem Anbieter zurückgegeben werden und den Mitarbeitern müssen neue Assets verschafft werden. Der Vertragsmanager überprüft die Bestimmungen und Bedingungen und entscheidet, dass es unerschwinglich für Document Management Company wäre, den Leasing-Vertrag zu beenden.

7. Überprüfen Sie ein eingescanntes Dokument des ursprünglichen Vertrags.

Der Vertragsmanager überprüft ein eingescanntes Dokument des ursprünglichen Vertrags, um eine gründliche Prüfung des Vertrags durchzuführen.

8. Überprüfen Sie Ergänzungen, Änderungen und übergeordnete Rechtsdokumente leitend, die mit dem Vertrag verknüpft sind.

Der Vertragsmanager überprüft Ergänzungen, Änderungen, übergeordnete Rechtsdokumente und andere zugeordnete Anhänge zum Vertrag, um die Kaufentscheidungen zu optimieren.

Beispiel: Verwalten eines Leasing-Vertrags

Das folgende Beispiel veranschaulicht, wie die Document Management Company CA APM verwendet, um einem bestimmten Leasing-Vertrag zugeordnete Laptops zu verfolgen und zu verwalten. Wenn die Document Management Company alle Informationen über ihre geleaste Assets hat, weiß sie, wann ein Leasing-Vertrag abläuft, welches die ursprüngliche Leasing-Konfiguration war, wo sich die geleaste Assets befinden und welche Zahlungen mit dem Leasing-Vertrag verbunden sind.

Diese Informationen bietet Document Management Company folgende Vorteile:

- Hilft, die Kosten beim Fortsetzen des Leasing-Vertrags zu reduzieren (möglicherweise durch eine höhere Rate).
- Hilft, das Risiko zu reduzieren, ein geleastes Asset auszahlen zu müssen (den vollen Betrag des Assets zu bezahlen), wenn das Asset nicht gefunden werden kann.

Um einen Leasing-Vertrag zu verwalten, gehen Sie wie folgt vor:

1. Überprüfen Sie die Rechtsdokumente in CA APM.

Der Asset-Manager hat den Asset-Administrator darum gebeten, eine Übersicht über die Laptops anzugeben, deren Leasing-Vertrag in den nächsten drei Monaten abläuft. Diese Information hilft dabei, den Empfang und die Bereitstellung von neuen Laptops und Servern zu planen.

2. Überprüfen Sie den Leasing-Vertrag.

Die Document Management Company least Laptops von Dell, und die Asset-Administratoren suchen nach allen Verträgen von Dell. Zwei aktive Verträge sind vorhanden, und der Asset-Administrator überprüft die folgende Informationen über den Leasing-Vertrag:

- Vertragsbedingungen. Passen Sie als eine Best Practice die Vertragsbedingungen an die im Vertrag verwendeten Worte an. Wenn die Vertragsbedingungen auf diese Weise verwendet werden, kann die Document Management Company Rechtsdokumente auf bestimmte Elementen überprüfen und durchsuchen.
- Start- und Enddatum
- Interner Kontakt

3. Überprüfen Sie die Asset-Informationen für die Laptops, die mit dem Leasing-Vertrag verknüpft sind.

Der Asset-Administrator überprüft die Asset-Informationen und sieht, dass die Laptops mit 2 GByte Speicher gekauft wurden, welchem Mitarbeiter jeder Laptop zugewiesen wurde und wo sich jeder Laptop befindet.

4. Überprüfen Sie die ermittelten Informationen über die Laptops in CA Asset Inventory Manager.

CA APM und CA Asset Inventory Manager sind integriert, und der Asset-Administrator verwendet CA Asset Inventory Manager, um die ermittelten Informationen über die Laptops zu überprüfen. Der Asset-Administrator kann sehen, dass ein bestimmter Laptop im Leasing-Vertrag mit 2 GByte Speicher gekauft wurde und ein Upgrade auf 4 GByte Speicher durchgeführt wurde. Der Asset-Administrator überprüft auch die Speicherkapazität und die Software, die auf den Laptops installiert ist, um zu entscheiden, ob ein Upgrade notwendig ist. Der Asset-Administrator überprüft außerdem die hinzugefügten Komponenten, um sicherzustellen, dass ein Laptop dem Anbieter nicht mit Komponenten zurückgegeben wird, die bezahlt wurden.

5. Suchen Sie in CA APM nach allen mit Dell-Leasing verknüpften Laptops.

Der Asset-Administrator sucht nach allen mit dem Dell-Leasing verknüpften Laptops, und kann alle Leasing-Verträge sehen, die demnächst ablaufen, wo die Assets sich befinden, den Kontakt und das jeweilige Enddatum.

6. Exportieren Sie die Suchergebnisse in eine CSV-Datei in CA APM.

Der Asset-Administrator exportiert die Leasing-Informationen in eine CSV-Datei und sendet die Informationen dem Asset-Manager.

Kapitel 2: Finanzmanagement

Dieses Kapitel enthält folgende Themen:

[Finanzmanagement](#) (siehe Seite 23)
[Modelle](#) (siehe Seite 23)
[Assets](#) (siehe Seite 30)
[Asset-Konfigurationen](#) (siehe Seite 46)
[Kosten und Zahlungen](#) (siehe Seite 51)
[Ereignisse und Benachrichtigungen](#) (siehe Seite 55)
[Hinweise](#) (siehe Seite 87)

Finanzmanagement

Wenn Sie die finanziellen Auswirkungen Ihrer Assets verstehen, können Sie entscheiden, welche Kosten relevant für Ihr Unternehmen sind. CA APM hilft Ihnen dabei, alle Asset-bezogenen Aufwendungen, einschließlich historischer, aktueller und geplanter Kosten, zu verfolgen, zu verwalten und zu kategorisieren, so dass Sie ihre finanziellen Auswirkungen analysieren können.

Finanzmanagement in CA APM bedeutet, mit den folgenden Objekten zu arbeiten:

- [Modelle](#) (siehe Seite 23)
- [Assets](#) (siehe Seite 30)
- [Asset-Konfigurationen](#) (siehe Seite 46)
- [Kosten und Zahlungen](#) (siehe Seite 51)
- [Ereignisse und Benachrichtigungen](#) (siehe Seite 55)
- [Hinweise](#) (siehe Seite 87)

Modelle

Ein *Modell* ist ein IT-Produkttyp und der Kaufname der Hardware und zusätzlicher IT-Assets, die Sie besitzen oder erwerben möchten. Geben Sie Modelle zuerst im Repository für jedes Asset und Produkt an, das Sie mit CA APM verwalten wollen. Nachdem Sie ein Modell im Repository angegeben haben, agiert das Modell wie eine Produktvorlage für die physischen Assets, die erstellt werden. Die Assets erben die Eigenschaften oder Attribute vom Modell, wie Name, Asset-Familie und Hersteller. Durch die Verwendung dieser Vorlage kann ein einzelnes Modell viele Assets repräsentieren und die Modellinformationen sind für viele Assets gleich. Allerdings enthält jeder Asset-Datensatz spezielle Informationen für dieses Asset.

Ein Modell kann eines der folgenden Beispiele sein:

- Ein *Computermodell* wie "Dell Optiplex GX270" und "Dell Precision 410".
- Eine *Hardware-Komponente* wie 104+-Tastatur, 256 MB RAM, Monitore und Intel-Pentium-Prozessor.

In diesen Modellbeispielen benötigen Sie nur einen Modelldatensatz für die Dell Precision 410-Computer, egal wie viele dieser Computer Sie besitzen.

Das CA APM-Repository enthält zwei Typen von Datensätzen, die die grundlegenden Merkmale von IT-Produkten beschreiben. Die Datensatztypen sind Modelle und Assets.

- Ein *Modell* beschreibt einen Produkttyp, den Sie in der Vergangenheit gekauft haben oder möglicherweise in der Zukunft kaufen werden.
- Ein *Asset*, das auf einem Modell basiert, beschreibt ein Produkt, das Sie besitzen oder erwerben möchten. Sie können viele Assets basierend auf einem einzelnen Modell erstellen, und das neue Asset erbt die Modellattribute. Wenn Sie beispielsweise 100 Laptops eines bestimmten Modells besitzen, haben Sie einen Modelldatensatz, der den Laptop beschreibt, und 100 Asset-Datensätze, die die individuellen Laptops beschreiben.

Sie können einige Produkte haben, die Sie nur als Modelle im allgemeinen Sinn verwalten wollen, wie in den folgenden Beispielen:

- Relativ billige Standard-Computerkomponenten in einer Konfiguration. Zum Beispiel können Sie einen bestimmten Typ von Netzwerkkarte als ein Modell erfassen. Anhand dieses Modells können Sie bestimmen, welche Systeme diesen Typ von Netzwerkkarte verwenden, ohne Details über einzelne Netzwerkkarten dieses Typs verfolgen zu müssen. Andere ähnliche Komponenten umfassen SCSI-Festplattenlaufwerke, Speicher, Grafikkarten, CD- oder DVD-Geräte usw.
- Produkte, die Ihr Unternehmen von verschiedenen Anbietern zu unterschiedlichen Zeiten kauft. Diese Zusatzinformation lässt Sie Preisinformationen für diese Produkte verfolgen und den besten Preis bei der Beschaffung auswählen.

Sie können Informationen aus dem Repository über ein Objekt durch [Suchen](#) (siehe Seite 153) abrufen. Nachdem Sie gesucht haben, können Sie einzelne Objektdatensätze aus den Suchergebnissen auswählen, anzeigen und verwalten.

Weitere Informationen:

[Modelle und Assets](#) (siehe Seite 31)

Definieren von Modellen

Sie definieren Modelle zuerst im Repository für jedes Asset und Produkt, das Sie mit CA APM verwalten wollen. Zum Beispiel geben Sie Dell Precision Workstation 410 als ein Modell an, um die Workstation zu beschreiben.

So definieren Sie ein Modell

1. Klicken Sie auf "Modell", "Neues Modell".
2. Geben Sie die Modellinformationen ein.
3. Klicken Sie auf "Speichern".

Das Modell ist damit definiert.

Weitere Informationen:

[Hinzufügen von Komponenten in einer Modellkonfiguration](#) (siehe Seite 29)

Definieren eines Assets aus einem Modell

CA APM lässt Sie ein Asset definieren, das auf einem Modell basiert, um ein Produkt zu beschreiben, das Sie besitzen oder erwerben möchten. Zum Beispiel haben Sie Dell Precision Workstation 410 als ein Modell definiert. Ihr Unternehmen hat 100 individuelle Computer gekauft, und Sie definieren 100 Asset-Datensätze basierend auf dem Modell, um die einzelnen Computer zu beschreiben.

Das Modell muss zuerst mit einer gültigen Asset-Familie gespeichert werden, die Ihr Administrator erstellt. Sie können kein Asset aus einem Modell angeben, das keine Asset-Familie hat.

So definieren Sie ein Asset aus einem Modell

1. Klicken Sie auf "Modell", "Neues Modell".
2. Geben Sie die Modellinformationen mit einer gültigen Asset-Familie ein.
3. Klicken Sie auf "Speichern".

Das Modell ist damit definiert.

4. Klicken Sie auf den Hyperlink "Asset erstellen".

Die vom Modell bereitgestellten Asset-Informationen werden angezeigt.

5. Geben Sie die Asset-spezifischen Informationen ein.
6. Klicken Sie auf "Speichern".

Das Asset wird aus dem Modell definiert.

Aktualisieren eines Modells

CA APM lässt Sie die Informationen für ein vorhandenes Modell aktualisieren. Zum Beispiel verhandeln Sie mit einem neuen Anbieter über einen Vertrag, der bessere Vertragsbedingungen hat. Deswegen aktualisieren Sie den bevorzugten Anbieter für das Dell Precision Workstation 410-Modell.

So aktualisieren Sie ein Modell

1. Klicken Sie auf "Modell".
2. Suchen Sie die Liste der verfügbaren Modelle.
3. Klicken Sie auf das gewünschte Modell.
4. Geben Sie die neuen Informationen für das Modell ein.
5. Klicken Sie auf "Speichern".

Das Modell wird aktualisiert.

Weitere Informationen:

[Definieren von Modellen](#) (siehe Seite 25)

Kopieren von Objekten

CA APM lässt Sie ein vorhandenes Objekt kopieren (Asset, Modell, Standort, Verzeichnis und Rechtsdokument) und das Objekt als eine Vorlage zum Erstellen eines anderen Objekts, das ähnlich ist, verwenden. Zum Beispiel haben Sie zwei Assets, in denen die meisten Informationen gleich sind, aber Betriebssystem, Kostenstelle und Buchungscode unterschiedlich sind. Sie erstellen eine Kopie des ursprünglichen Assets und ändern die Informationen in der Kopie, so dass das Repository eine eindeutige Instanz des Assets hat.

So kopieren Sie ein Objekt

1. Klicken Sie auf die Registerkarte und die optionale Unterregisterkarte für das Objekt, das Sie kopieren möchten.
2. Suchen Sie die Liste der verfügbaren Objekte.
3. Klicken Sie in den Suchergebnissen auf das Objekt, das Sie kopieren wollen.
4. Klicken Sie auf "Kopieren".

Ein neues Objekt wird erstellt, das auf dem kopierten Objekt basiert.

5. Ändern Sie die Informationen für das neue, kopierte Objekt.
6. Klicken Sie auf "Speichern".

Das neue Objekt wird im Repository gespeichert.

Anzeigen der Details für ein Objekt und ein verknüpftes Objekt

CA APM lässt Sie die Details für ein Objekt anzeigen, das Sie gespeichert haben, wenn Sie die Informationen für das Objekt überprüfen oder bearbeiten wollen. Zum Beispiel sind Sie nicht sicher, ob der bevorzugte Anbieter für ein bestimmtes Modell richtig ist. Sie können diese Informationen durch das Anzeigen der Modelldetails überprüfen.

Sie können auch die Details für einige Objekte anzeigen, die mit Ihrem ursprünglichen Objekt verknüpft sind. Wenn ein verknüpftes Objekt hat ein Symbol für "Durchsuchen" aufweist, können Sie dessen Details anzeigen. Zeigen Sie zum Beispiel die Details für ein Asset an, das einen bestimmten Kontakt hat. Sie können direkt von den Asset-Details zu den Details für den Kontakt navigieren, indem Sie auf das Symbol "Durchsuchen" neben dem Kontakt klicken.

Objektdetails sind für Assets, Modelle, Rechtsdokumente, Standorte, Unternehmen, Kontakte, Organisationen und Lokationen (alle Objekte mit der Seite "Details" im Produkt) verfügbar. Wenn Sie die Details für eins dieser Objekte anzeigen, können Sie auch die Details für ein verknüpftes Objekt sehen, wenn das Objekt mit einem Durchsuchungssymbol gekennzeichnet ist.

So zeigen Sie die Details für ein Objekt und ein verknüpftes Objekt an

1. Klicken Sie auf die Registerkarte und die optionale Unterregisterkarte für das Objekt, das Sie anzeigen wollen.
2. Suchen Sie die Liste der verfügbaren Objekte.
3. Klicken Sie auf das Objekt, das Sie anzeigen möchten.

Die Details für das Objekt werden angezeigt. Sie können die Objektdetails überprüfen oder bearbeiten.

4. Klicken Sie auf das Symbol "Durchsuchen" für ein verknüpftes Objekt, um seine Details anzuzeigen.

Hinweis: Das Symbol "Durchsuchen" ist nur aktiviert, wenn das Feld gespeicherte Daten enthält.

Die Details für das verknüpfte Objekt werden angezeigt. Sie können die verknüpften Objektdetails überprüfen oder bearbeiten.

Wichtig! Wenn Sie auf das Symbol "Durchsuchen" klicken, verlassen Sie die Seite "Details" für das ursprüngliche Objekt und navigieren zur Seite "Details" für das verknüpfte Objekt. Um die Seite "Details" für das ursprüngliche Objekt weiterhin anzuzeigen und die Informationen für das ursprüngliche Objekt zu bewahren, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Symbol "Durchsuchen" und lassen die Verknüpfung in einem neuen Fenster öffnen. Schließen Sie das neue Fenster, wenn Sie die Anzeige der verknüpften Objektdetails beenden wollen.

5. Klicken Sie auf "Speichern" (wenn Sie Daten verändert haben).

Das Objekt wird gespeichert.

Löschen eines Modells

CA APM lässt Sie ein Modell aus dem Repository löschen. Beispielsweise wurden alle Computer auf Windows XP aktualisiert und Sie benötigen Windows 98 nicht mehr. In diesem Beispiel löschen Sie das Windows 98-Modell, das nicht mehr benötigt wird. Wenn für das Modell Assets definiert wurden, können Sie das Modell nicht löschen.

Wichtig! Wenn Sie ein Objekt löschen, können Sie nicht mehr die Änderungshistorie für das Objekt anzeigen. Wir empfehlen, dass Sie das Objekt deaktivieren, statt es zu löschen. Auf diese Weise können Sie noch die Änderungshistorie für das Objekt anzeigen.

So löschen Sie ein Modell

1. Klicken Sie auf "Modell".
2. Suchen Sie die Liste der verfügbaren Modelle.
3. Klicken Sie auf das gewünschte Modell.
4. Klicken Sie auf "Löschen" und bestätigen Sie, dass Sie das Modell löschen wollen.
Daraufhin wird das Modell gelöscht.

Weitere Informationen:

[Definieren von Modellen](#) (siehe Seite 25)

Deaktivieren eines veralteten Modells

Verändern Sie als eine Best Practice den Status eines veralteten Modells in "inaktiv", statt das Modell zu löschen. Nachdem Sie beispielsweise alle Dell Precision Workstation 410-Computer durch Laptops ersetzt haben, können Sie den Status des zugeordneten Modells in "inaktiv" ändern.

Wir empfehlen diese Vorgehensweise, weil die Verlaufsinformation dauerhaft aus dem Repository entfernt wird, wenn Sie einen Modelldatensatz löschen. Auf diese Weise behalten Sie die Modellinformation in Ihrem Repository für künftige Berichterstellung und Referenzzwecke bei.

Hinweis: Wenn Sie den Status in "inaktiv" ändern, hat dies keine Auswirkung auf die Assets, die auf dem Modell basieren. Wenn Sie die Assets deaktivieren wollen, suchen Sie nach den auf dem Modell basierten Assets und legen Sie manuell fest, dass sie inaktiv sind.

So deaktivieren Sie ein veraltetes Modell

1. Klicken Sie auf "Modell".
2. Suchen Sie die Liste der verfügbaren Modelle.
3. Klicken Sie auf das Modell, das Sie deaktivieren möchten.
4. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Inaktiv".
5. Klicken Sie auf "Speichern".

Der Modellstatus ändert sich in "inaktiv".

Hardwaremodelle

CA APM lässt Sie *Hardwaremodelle* verwalten, um die folgenden Modelle zu beschreiben:

- Vom Hersteller angebotene Konfigurationen.
- Ersetzungen oder Ergänzungen, die Sie normalerweise in den Konfigurationen vornehmen, wenn Sie sie kaufen.

Jede Modellkonfiguration besteht aus Verknüpfungen zwischen den Modellen und ihren Komponenten-Modelldatensätzen wie Monitor, Tastatur usw. für ein System.

Weitere Informationen:

[Hinzufügen von Komponenten in einer Modellkonfiguration](#) (siehe Seite 29)

Hinzufügen von Komponenten in einer Modellkonfiguration

CA APM lässt Sie ein Hardwaremodell mit seinen Komponentenmodellen verbinden, um eine Modellkonfiguration anzugeben. Ein generisches Modell ist ein Modell, das nicht als Asset erworben wird, zum Beispiel Tastaturen und Netzwerkkarten. Generische Modelle umfassen eine Modellkonfiguration. Diese Konfiguration ist für die geerbten Assets vom Modell verfügbar.

So fügen Sie Komponenten in einer Modellkonfiguration hinzu

1. Klicken Sie auf "Modell".
2. Suchen Sie die Liste der verfügbaren Modelle.
3. Klicken Sie auf das Modell, für das Sie Komponenten hinzufügen möchten.
4. Erweitern Sie auf der linken Seite "Konfigurationen", und klicken Sie auf "Modellkonfiguration".

5. Klicken Sie auf "Neue Auswahl", suchen Sie ein Modell und wählen Sie es aus.
6. Klicken Sie auf das Symbol "Datensatz bearbeiten" neben dem Modellnamen, um die Zuordnung zwischen dem Hardwaremodell und den Modellkomponenten anzugeben.
7. Klicken Sie auf "Speichern".
Die Modellkonfiguration wird hinzugefügt.

Assets

Ein Asset ist ein IT-Produkt, das Sie besitzen oder erwerben möchten. Assets stellen physische Produkte mit eindeutigen IDs wie einer Seriennummer, einer Konfiguration oder einem Kontakt dar. Sie definieren Assets basierend auf einem Modell, und die spezifischen Informationen für das Asset werden zum Asset-Datensatz hinzugefügt. Definieren Sie einen Asset-Datensatz, wenn Sie Kosten, Rechtliches oder andere Eigentumseigenschaften eines Assets verfolgen wollen.

Sie können Informationen aus dem Repository über ein Objekt durch [Suchen](#) (siehe Seite 153) abrufen. Nachdem Sie gesucht haben, können Sie einzelne Objektdatensätze aus den Suchergebnissen auswählen, anzeigen und verwalten. Die Suchergebnisse schließen nur Assets ein, die CA APM verwaltet. Wenn Ihr Repository Assets enthält, die das Produkt nicht verwaltet, werden diese Assets nicht in den Asset-Suchergebnissen angezeigt.

Weitere Informationen:

[Modelle und Assets](#) (siehe Seite 31)

Best Practice für die Nachverfolgung von Assets

Wenn Sie Assets verwalten, empfehlen wir die folgende Best Practice, um Ihre Asset-Informationen effektiv zu verfolgen:

- Geben Sie hilfreiche Informationen zu Kosten, Produktivität und Entscheidungsfindung ein.
- Wenn Sie keinen unmittelbaren Bedarf erkennen, erwägen Sie, ob Sie die Informationen verfolgen möchten.

- Halten Sie die Informationen immer genau und aktuell. Wenn die Informationen veraltet und ungenau werden, wissen Sie nicht, welchen Informationen Sie vertrauen können. Dadurch können Sie falsche Kauf- und Geschäftsentscheidungen treffen.
- Verfolgen Sie teure Produkte und wichtige Komponenten (wie z. B. Systemeinheiten, Mainframes, Großgeräte, Drucker, Monitore) als Assets. Verwalten Sie keine Informationen über IT-Assets, die nicht wichtig sind, wenn man Kauf- und Geschäftsentscheidungen trifft.
- Verfolgen Sie ein Produkt nur dann als Asset, wenn Sie detaillierte Informationen (wie z. B. Kosten, Seriennummer, Barcode, Lokation) über jede Instanz des Produkts wissen wollen. Wenn Sie zum Beispiel die Lokation von jedem Monitor eines bestimmten Modells oder die Kosten jedes Monitors eines Modells kennen wollen.
- Wenn Sie ein Discovery-Produkt verwenden, um die Verwendung von Hardware oder Softwareprodukten zu verfolgen, berücksichtigen Sie die folgenden Informationen:
 - Das Discovery-Produkt verfolgt die Produkttypen an Stelle von CA APM.
 - Die Produkttypen, die das Discovery-Produkt und CA APM verfolgen müssen, unterstützen einen Vergleich von Nutzungs- und Eigentumsinformationen.

Modelle und Assets

Das CA APM-Repository enthält zwei Typen von Datensätzen, die die grundlegenden Merkmale von IT-Produkten beschreiben. Die zwei Typen von Datensätzen sind Modelle und Assets.

- Ein *Modell* beschreibt einen Produkttyp, den Sie gekauft haben oder eventuell kaufen werden.
- Ein *Asset* beschreibt ein Produkt, das Sie besitzen oder kaufen eventuell kaufen werden. Assets basieren auf Modellen. Sie können mehrere Assets für ein Modell haben. Sie definieren ein Asset basierend auf einem Modell, und das Asset erbt die Modellattribute.

Mehrere Assets können auf dem gleichen Modelldatensatz basieren. Wenn Sie beispielsweise 100 Laptops eines bestimmten Modells besitzen, haben Sie einen Modelldatensatz, der den Laptop beschreibt, und 100 Asset-Datensätze, die den individuellen Laptop beschreiben.

Asset-Status

CA APM lässt Sie einem Asset einen Lebenszyklusstatus zuweisen, um die Verfügbarkeit des Assets anzuzeigen. Jedes Asset hat einen Status. Wenn Ihr Administrator die Asset-Suche konfiguriert hat, um das Lebenszyklus-Statusfeld einzuschließen, können Sie Informationen über Assets basierend auf dem Status abrufen.

Weitere Informationen:

[Aktualisieren des Asset-Status](#) (siehe Seite 41)

Asset-Familien

CA APM lässt Sie Assets und Modelle basierend auf einer *Asset-Familie* klassifizieren. Eine Asset-Familie ist eine Möglichkeit, um Assets zu organisieren und zu klassifizieren, um spezielle Informationen über verwendete Produkte, Service oder Ausstattung zu verfolgen. Die Asset-Familie bestimmt die Informationen, die Sie auf der Seite sehen, wenn Sie ein Asset eingeben.

Das Produkt stellt eine Reihe von vordefinierten Asset-Familien, wie Computer, Hardware, Sonstiges, Projekte, Services und Software, zur Verfügung. Wenn Sie ein Asset angeben, wählen Sie entweder eine vordefinierte Asset-Familie oder eine anwenderdefinierte Asset-Familie aus, die Ihr Administrator basierend auf der internen Struktur Ihrer Organisation erstellt.

Wenn Sie nach Assets und Modellen suchen, können Sie innerhalb einer Asset-Familie oder in mehreren Asset-Familien suchen.

Für jede Asset-Familie können Sie eine Hierarchie erstellen, um ein Asset zu einer genauen Lokation zu verfolgen. Assets erben die Asset-Familie von den Modelldatensätzen, auf denen sie basieren.

Hinweis: Weitere Informationen über die Definition von Asset-Familien und Hierarchien finden Sie im *Administrationshandbuch*.

Asset-Klassifizierung

Asset-Klassifizierung hilft, die Anzahl der zurückgegebenen Datensätze in Suchen und Berichten zu reduzieren. Wenn Sie ein Modell und Asset angeben, lässt Sie CA APM die Produkte nach Asset-Familie klassifizieren. Sie können Modelle und Assets auf folgende Weise weiter klassifizieren, um Assets detailliert zu klassifizieren:

- **Klasse.** Umfassende Kategorie des Produkts, wie Drucker.
- **Unterklasse.** Bietet zusätzliche Details, wie Tintenstrahl- oder Laserdrucker.

Assets erben Klassen- und Unterklassenzuordnungen von den Modellen, auf denen sie basieren. Berücksichtigen Sie die folgenden Informationen, wenn Sie Assets klassifizieren:

- Wenn Sie die Klasse und Unterklasse für ein Modell verändern, wird die Änderung nicht automatisch auf gespeicherte Assets, die auf dem Modell basieren, angewendet. Die Änderungen sind nicht rückwirkend.
- Sie können die Klasse oder Unterklasse verändern, die ein Asset vom Modell erbt.

Definieren eines Assets

CA APM lässt Sie dem Repository Informationen über jedes Asset hinzufügen, so dass Sie Assets über ihren Lebenszyklus verwalten können. Assets werden basierend auf Modellen definiert und erben Daten vom ausgewählten Modell. Zum Beispiel haben Sie Dell Precision Workstation 410 als ein Modell definiert. Ihr Unternehmen hat 100 individuelle Computer gekauft, und Sie definieren 100 Asset-Datensätze basierend auf dem Modell, um die einzelnen Computer zu beschreiben.

So definieren Sie ein Asset

1. Klicken Sie auf "Asset", "Neues Asset".
2. Geben Sie die Asset-Informationen ein.
3. Verknüpfen Sie das Asset mit anderen Objekten wie Kontakten, Organisationen und Unternehmen. Diese Vorgehensweise aktiviert bestimmten Datenzugriff auf Rollen oder Anwender, wenn Sie Mandantenfähigkeit implementieren.
4. Klicken Sie auf "Speichern".

Das Asset ist definiert.

Hinzufügen eines Assets, das von CA CMDB verwaltet wird

CA APM lässt Sie Ihrem Repository Assets hinzufügen, die CA CMDB verwaltet. CA CMDB ist in CA Service Desk Manager integriert. Nachdem Sie ein Asset hinzugefügt haben, das CA CMDB verwaltet, können Sie CA Service Desk Manager von CA APM aus öffnen und das Asset anzeigen und verwalten.

Hinweis: Sie können auch ein Konfigurationselement (CI) in CA CMDB erstellen und es dann als Asset in CA APM anzeigen. Weitere Informationen zur CI-Erstellung finden Sie im *CA Service Desk Manager-Administrationshandbuch*.

Wichtig! Sie können kein Asset in CA APM löschen, das von CA CMDB verwaltet wird. Sie können nur Assets in CA APM löschen, die CA APM verwaltet.

So fügen Sie ein Asset hinzu, das von CA CMDB verwaltet wird

1. Klicken Sie auf "Asset", "Neues Asset".
2. Geben Sie die Asset-Informationen ein.
3. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen "CI". Das aktivierte CI-Kontrollkästchen gibt an, dass CA CMDB und CA Service Desk Manager das Asset verwalten.

Wichtig! Nachdem Sie ein Asset mit aktiviertem CI-Kontrollkästchen gespeichert haben, können Sie das Asset nicht aktualisieren, um das CI-Kontrollkästchen zu deaktivieren.

4. Verknüpfen Sie das Asset mit anderen Objekten wie Kontakten, Organisationen und Unternehmen. Diese Vorgehensweise aktiviert bestimmten Datenzugriff auf Rollen oder Anwender, wenn Sie Mandantenfähigkeit implementieren.
5. Klicken Sie auf "Speichern".

Das Asset wird hinzugefügt.

6. (Optional) Zeigen Sie das neue Asset in CA Service Desk Manager durch Anklicken des CA CMDB-Hyperlinks oben auf der Seite an.

Ein neues Fenster wird geöffnet und die CA Service Desk Manager-Anmeldefelder angezeigt.

7. Melden Sie sich bei CA Service Desk Manager an.

Ein CA Service Desk Manager-Fenster wird geöffnet und die Details des ausgewählten Assets angezeigt.

Aktualisieren eines Assets

CA APM lässt Sie die Informationen für ein vorhandenes Asset aktualisieren. Zum Beispiel haben Sie ein Asset, in dem Sie eine Unternehmenszuweisung angeben, den Support-Kontakt für das Asset anzeigen und dem Asset ein Rechtsdokument zuordnen müssen. Sie öffnen das Asset, geben die Zusatzinformationen ein und speichern das Asset.

So aktualisieren Sie ein Asset

1. Klicken Sie auf "Asset".
2. Suchen Sie die Liste mit verfügbaren Assets.
3. Klicken Sie auf das gewünschte Asset.
4. Geben Sie die neuen Informationen für das Asset ein.
5. Klicken Sie auf "Speichern".

Das Asset wird aktualisiert.

Kopieren von Objekten

CA APM lässt Sie ein vorhandenes Objekt kopieren (Asset, Modell, Standort, Verzeichnis und Rechtsdokument) und das Objekt als eine Vorlage zum Erstellen eines anderen Objekts, das ähnlich ist, verwenden. Zum Beispiel haben Sie zwei Assets, in denen die meisten Informationen gleich sind, aber Betriebssystem, Kostenstelle und Buchungscode unterschiedlich sind. Sie erstellen eine Kopie des ursprünglichen Assets und ändern die Informationen in der Kopie, so dass das Repository eine eindeutige Instanz des Assets hat.

So kopieren Sie ein Objekt

1. Klicken Sie auf die Registerkarte und die optionale Unterregisterkarte für das Objekt, das Sie kopieren möchten.
2. Suchen Sie die Liste der verfügbaren Objekte.
3. Klicken Sie in den Suchergebnissen auf das Objekt, das Sie kopieren wollen.
4. Klicken Sie auf "Kopieren".

Ein neues Objekt wird erstellt, das auf dem kopierten Objekt basiert.

5. Ändern Sie die Informationen für das neue, kopierte Objekt.
6. Klicken Sie auf "Speichern".

Das neue Objekt wird im Repository gespeichert.

Anzeigen der Details für ein Objekt und ein verknüpftes Objekt

CA APM lässt Sie die Details für ein Objekt anzeigen, das Sie gespeichert haben, wenn Sie die Informationen für das Objekt überprüfen oder bearbeiten wollen. Zum Beispiel sind Sie nicht sicher, ob der bevorzugte Anbieter für ein bestimmtes Modell richtig ist. Sie können diese Informationen durch das Anzeigen der Modelldetails überprüfen.

Sie können auch die Details für einige Objekte anzeigen, die mit Ihrem ursprünglichen Objekt verknüpft sind. Wenn ein verknüpftes Objekt hat ein Symbol für "Durchsuchen" aufweist, können Sie dessen Details anzeigen. Zeigen Sie zum Beispiel die Details für ein Asset an, das einen bestimmten Kontakt hat. Sie können direkt von den Asset-Details zu den Details für den Kontakt navigieren, indem Sie auf das Symbol "Durchsuchen" neben dem Kontakt klicken.

Objektdetails sind für Assets, Modelle, Rechtsdokumente, Standorte, Unternehmen, Kontakte, Organisationen und Lokationen (alle Objekte mit der Seite "Details" im Produkt) verfügbar. Wenn Sie die Details für eins dieser Objekte anzeigen, können Sie auch die Details für ein verknüpftes Objekt sehen, wenn das Objekt mit einem Durchsuchungssymbol gekennzeichnet ist.

So zeigen Sie die Details für ein Objekt und ein verknüpftes Objekt an

1. Klicken Sie auf die Registerkarte und die optionale Unterregisterkarte für das Objekt, das Sie anzeigen wollen.
2. Suchen Sie die Liste der verfügbaren Objekte.
3. Klicken Sie auf das Objekt, das Sie anzeigen möchten.

Die Details für das Objekt werden angezeigt. Sie können die Objektdetails überprüfen oder bearbeiten.

4. Klicken Sie auf das Symbol "Durchsuchen" für ein verknüpftes Objekt, um seine Details anzuzeigen.

Hinweis: Das Symbol "Durchsuchen" ist nur aktiviert, wenn das Feld gespeicherte Daten enthält.

Die Details für das verknüpfte Objekt werden angezeigt. Sie können die verknüpften Objektdetails überprüfen oder bearbeiten.

Wichtig! Wenn Sie auf das Symbol "Durchsuchen" klicken, verlassen Sie die Seite "Details" für das ursprüngliche Objekt und navigieren zur Seite "Details" für das verknüpfte Objekt. Um die Seite "Details" für das ursprüngliche Objekt weiterhin anzuzeigen und die Informationen für das ursprüngliche Objekt zu bewahren, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Symbol "Durchsuchen" und lassen die Verknüpfung in einem neuen Fenster öffnen. Schließen Sie das neue Fenster, wenn Sie die Anzeige der verknüpften Objektdetails beenden wollen.

5. Klicken Sie auf "Speichern" (wenn Sie Daten verändert haben).
- Das Objekt wird gespeichert.

Löschen eines Assets

CA APM lässt Sie ein Asset aus dem Repository löschen. In den meisten Fällen löschen Sie kein Asset, weil die Änderungshistorie für das Asset dabei dauerhaft entfernt wird. Zum Beispiel werden rechtliche Informationen und Informationen zu Kosten, Beziehungen usw. für das Asset ebenfalls gelöscht. [Aktualisieren Sie stattdessen den Asset-Status](#) (siehe Seite 41), um anzuzeigen, dass das Asset verworfen wurde oder *veraltet* ist. Bei dieser Vorgehensweise behalten Sie die Informationen über das Asset in Ihrem Repository für künftige Berichterstellung und Referenzzwecke bei.

Hinweis: Wenn das CI-Kontrollkästchen (auf der Asset-Detailseite) für das Asset ausgewählt ist, das Sie löschen wollen, können Sie das Asset nicht aus CA APM löschen. Das ausgewählte CI-Kontrollkästchen zeigt an, dass CA Service Desk Manager das Asset verwaltet. Sie müssen das Asset aus CA Service Desk Manager löschen.

So löschen Sie ein Asset

1. Klicken Sie auf "Asset".
2. Suchen Sie die Liste der verfügbaren Assets.

3. Klicken Sie auf das gewünschte Asset.
4. Klicken Sie auf "Löschen" und bestätigen Sie, dass Sie das Asset löschen wollen.
Daraufhin wird das Asset gelöscht.

Zuordnen eines Rechtsdokuments zu einem Asset

CA APM lässt Sie Assets und Rechtsdokumente zuordnen, um die Assets zu identifizieren, die ein Rechtsdokument abdeckt. Zum Beispiel können Sie eine Großeinkaufsvereinbarung mit 100 Laptops verknüpfen. Führen Sie diese Zuordnung entweder vom Rechtsdokument oder vom Asset aus. Sie können mehrere Assets einem einzelnen Rechtsdokument oder mehrere Rechtsdokumente einem einzelnen Asset zuordnen.

Hinweis: Sie können eine Änderungshistorie für diese Beziehung anzeigen.

So ordnen Sie ein Rechtsdokument einem Asset zu

1. Klicken Sie auf "Asset".
2. Suchen Sie die Liste der verfügbaren Assets.
3. Klicken Sie auf das Asset, das Sie einem Rechtsdokument zuordnen wollen.
4. Blenden Sie auf der linken Seite die Beziehungen ein, und klicken Sie auf "Rechtsdokumente".
5. Klicken Sie im Bereich "Rechtsdokument" auf "Neue Auswahl", suchen Sie ein Rechtsdokument und wählen Sie es aus.
6. Klicken Sie auf "Speichern".

Das Rechtsdokument wird mit dem Asset verknüpft.

Hinzufügen und Entfernen von Vertragsbedingungen in Rechtsdokumenten für Assets

Vertragsbedingungen sind Begriffe und Bedingungen sind vereinbarte Bestimmungen und Bedingungen, die in Rechtsdokumenten definiert sind. Zum Beispiel können Rechtsdokumente Vertragsbedingungen für einen Rabatt auf mehrere Produkte, ein neues Preisberechnungsmodell, den Urheberrechtsschutz usw. beinhalten. Nachdem Sie ein Rechtsdokument mit einem Asset verknüpft haben, lässt Sie CA APM Vertragsbedingungen für das Asset-Rechtsdokument von der Asset- oder [Rechtsdokument-Seite](#) (siehe Seite 122) hinzufügen oder entfernen.

Hinweis: Sie können eine Änderungshistorie für diese Beziehung anzeigen.

So fügen Sie Vertragsbedingungen in Rechtsdokumenten für Assets hinzu oder entfernen sie

1. Klicken Sie auf "Asset".
2. Suchen Sie die Liste der verfügbaren Assets.
3. Klicken Sie auf das Asset, für das Sie Rechtsdokument-Vertragsbedingungen hinzufügen oder entfernen möchten.
4. Blenden Sie auf der linken Seite die Beziehungen ein, und klicken Sie auf "Rechtsdokumente".
5. Klicken Sie auf das Symbol "Datensatz bearbeiten" für das Rechtsdokument, für das Sie Vertragsbedingungen hinzufügen oder entfernen möchten.
6. Klicken Sie auf "Zugewiesene Vertragsbedingungen anzeigen".
7. Wählen Sie eine der folgenden Optionen:
 - Klicken Sie auf "Neue Auswahl" für die datumsbezogenen oder nicht datumsbezogenen Vertragsbedingungen, die Sie zum Asset-Rechtsdokument hinzufügen möchten.
 - Klicken Sie das Symbol "Zum Löschen markieren" für die Vertragsbedingungen an, die Sie aus dem Asset-Rechtsdokument entfernen wollen.
8. Klicken Sie auf "Speichern".

Die Vertragsbedingungen für das Asset werden hinzugefügt oder entfernt.

Hinweis: Weitere Informationen über die Definition von datumsbezogenen und nicht datumsbezogenen Vertragsbedingungen für Rechtsdokumente finden Sie im *Administrationshandbuch*.

Anzeigen eines Assets in CA Service Desk Manager

Wenn Sie CA APM in CA Service Desk Manager integrieren, lässt Sie CA APM ein Asset in CA APM auswählen und die Asset-Informationen in CA Service Desk Manager anzeigen.

So zeigen Sie ein Asset in CA Service Desk Manager an

1. Klicken Sie auf "Asset".
2. Suchen Sie die Liste der verfügbaren Assets.
3. Klicken Sie das Asset an, das Sie in CA Service Desk Manager anzeigen wollen.
4. Klicken Sie oben auf der Seite auf den Hyperlink "CA CMDB".

Hinweis: Sie können den CA CMDB-Hyperlink nur sehen, wenn das Produkt in CA Service Desk Manager integriert ist und wenn Ihre Anwenderrolle Asset-Konfigurationsberechtigungen einschließt.

Ein neues Fenster wird geöffnet und die CA Service Desk Manager-Anmeldefelder angezeigt.

5. Melden Sie sich bei CA Service Desk Manager an.

Ein CA Service Desk Manager-Fenster wird geöffnet und die Details des ausgewählten Assets angezeigt.

Hinweis: In CA APM eingegebene Asset-Informationen sind nicht sofort in CA Service Desk Manager verfügbar. Standardmäßig existiert eine 10-minütige Verzögerung von dem Zeitpunkt, wenn ein Asset in CA APM aktualisiert wird und dem Zeitpunkt, wenn Sie das Asset in CA Service Desk Manager anzeigen können. Weitere Informationen über die CA APM-Integration mit CA Service Desk Manager finden Sie im *CA Service Desk Manager-Administrationshandbuch*.

Anzeigen der durch Discovery ermittelten Informationen für ein Asset

CA APM lässt Sie die ermittelten Informationen für die Assets in ihrem Besitz anzeigen, die während des Hardware-Abgleichsvorgangs mit durch Discovery ermittelten Assets verknüpft werden. Ermittelte Informationen für ein Asset schließen Systemkonfiguration, Betriebssystem, Systemgeräte, Dateisysteme und andere Informationen ein.

So zeigen Sie die ermittelten Informationen für ein Asset an

1. Klicken Sie auf "Asset".
2. Suchen Sie die Liste der verfügbaren Assets.

3. Klicken Sie auf das Asset, für das Sie die ermittelten Informationen anzeigen wollen.
4. Klicken Sie auf "Durch Discovery ermittelte Informationen".

Hinweis: Der Hyperlink "Durch Discovery ermittelte Informationen" wird nur für Assets angezeigt, die abgestimmt wurden.

Ein Fenster des Asset Viewer wird geöffnet und zeigt die ermittelten Informationen an. Die Verknüpfungen im Fenster lassen Sie auf zusätzliche Details zugreifen.

5. Klicken Sie auf die einzelnen Verknüpfungen, um bestimmte ermittelte Informationen anzuzeigen.
6. Schließen Sie das Fenster, wenn Sie die Anzeige der ermittelten Informationen für das Asset beenden möchten.

Anzeigen der verwalteten Informationen für ein Asset

CA APM lässt Sie die verwalteten Informationen für die Assets anzeigen, die Sie in CA APM definieren. Verwaltete Informationen für ein Asset schließen Asset-Eigenschaften ein (zum Beispiel Betriebssystem und Produktversion), rechtliche Information, installierte Software, Komponenten und andere Informationen.

Hinweis: Wenn CA APM in CA Service Desk Manager, CA Client Automation und CA SAM integriert ist, können Sie Asset-Informationen von diesen Produkten anzeigen.

So zeigen Sie die verwalteten Informationen für ein Asset an

1. Klicken Sie auf "Asset".
2. Suchen Sie die Liste der verfügbaren Assets.
3. Klicken Sie auf das Asset, für das Sie die verwalteten Informationen anzeigen wollen.
4. Klicken Sie auf "Verwaltete Informationen".

Ein Fenster des Asset Viewer wird geöffnet und zeigt die verwalteten Informationen an. Die Verknüpfungen im Fenster lassen Sie auf zusätzliche Details zugreifen.

5. Klicken Sie auf die einzelnen Verknüpfungen, um bestimmte verwaltete Informationen anzuzeigen.
6. Schließen Sie das Fenster, wenn Sie die Anzeige der verwalteten Informationen für das Asset beenden möchten.

Hardware-Assets

CA APM lässt Sie die Hardware-Asset-Informationen verfolgen, die Ihr Unternehmen verwenden darf. Für jedes Hardware-Asset können Sie die folgenden Informationen erfassen:

- Verwalten eines Datensatzes von Kosten- und Rechtsinformationen.
- Verwalten eines Datensatzes von Komponenten in der Asset-Konfiguration und den Konfigurationen, wo das Asset eine Komponente ist.
- Verwalten des Verfügbarkeitsstatus des Assets.
- Verfolgen der Softwaredetails, die dem Asset zugewiesen sind.

Hinzufügen von Komponenten in einer Asset-Konfiguration

Ein Asset kann die Komponenten von einem Modell erben. CA APM lässt Sie einer Asset-Konfiguration, zum Beispiel einem externen harten Laufwerk oder einem DVD-Brenner, Komponenten hinzufügen.

So fügen Sie Komponenten in einer Asset-Konfiguration hinzu

1. Klicken Sie auf "Asset".
2. Suchen Sie die Liste der verfügbaren Assets.
3. Klicken Sie auf den Namen des Assets, für das Sie Komponenten hinzufügen möchten.
4. Erweitern Sie auf der linken Seite "Konfigurationen", und klicken Sie auf "Asset-Konfiguration".
5. Klicken Sie im Bereich "Asset-Konfiguration" auf "Neue Auswahl", suchen Sie ein Asset und wählen Sie es aus.
6. Klicken Sie auf "Speichern".

Die Asset-Konfiguration wird hinzugefügt.

Aktualisieren des Asset-Status

CA APM lässt Sie den Lebenszyklusstatus eines Assets ändern. Zum Beispiel können Sie den Status aktualisieren, wenn das Asset von "empfangen" zu "verfügbar" wechselt.

So aktualisieren Sie den Asset-Status

1. Klicken Sie auf "Asset".
2. Suchen Sie die Liste der verfügbaren Assets.
3. Klicken Sie auf das Asset, dessen Status Sie aktualisieren wollen.
4. Ändern Sie die Felder für Lebenszyklus-Status und Lebenszyklus-Statusdatum in den entsprechenden Status und das Datum für das Asset.

5. Klicken Sie auf "Speichern".

Der Status für das Asset wird aktualisiert.

Verfolgen von Image-Partitionen

CA APM lässt Sie Image-Partitionsdetails für ein vorhandenes Asset eingeben und verfolgen. Zum Beispiel können Sie angeben, dass die Festplatte auf einem Computer zwei Partitionen hat, und die Größe in GB für jede Partition eingeben. Erstellen Sie eine Image-Partition als ein separates Asset und verbinden Sie sie mit dem übergeordneten Asset.

Hinweis: Sie können eine Änderungshistorie für diese Beziehung anzeigen.

So verfolgen Sie Image-Partitionsdetails

1. Klicken Sie auf "Asset".
2. Suchen Sie die Liste der verfügbaren Assets.
3. Klicken Sie auf das Asset, für das Sie Image-Partitionsdetails eingeben wollen.
4. Blenden Sie auf der linken Seite die Beziehungen ein, und klicken Sie auf "Image-Partitionen".
5. Klicken Sie auf "Neue Auswahl" und wählen Sie ein anderes Asset als das zuvor ausgewählte aus.
6. Klicken Sie auf "Speichern".

Die Image-Partitionsdetails werden gespeichert und können verfolgt werden.

Asset-Gruppen

Eine *Asset-Gruppe* ist eine Sammlung von Assets, die Sie zusammen erwerben und die auf dem gleichen Modell basieren. Sie definieren eine Asset-Gruppe in einem Asset-Datensatz. Der Wert im Mengenfeld auf der Seite "Asset-Details" zeigt die Anzahl der Assets in der Gruppe an. Das Produkt verfolgt die Asset-Informationen für die gesamte Gruppe, nicht nur für einzelne Assets. Alle Mitglieder einer Asset-Gruppe teilen die gleichen Informationen.

Asset-Gruppen sind in den folgenden Situationen nützlich:

- Die Assets werden unter der gleichen Kauf- oder Lizenzvereinbarung abgedeckt, und Sie müssen Kosten, Zahlung, Lizenzierung und rechtliche Informationen nicht getrennt für jedes Asset verfolgen.
- Die Assets nutzen einige Informationen gemeinsam, aber einige der individuellen Assets in der Gruppe haben abweichende Informationen. In dieser Situation geben Sie zuerst die Assets als eine Gruppe an und geben einmal die gemeinsamen Informationen ein. Dann teilen Sie die Asset-Gruppe in individuelle Assets (Untergruppen der Asset-Gruppe) und geben die Informationen ein, die für die individuellen Assets spezifisch sind.

Sie müssen keine Asset-Gruppen verwenden, wenn die Assets auf einer einzigen Rechnung stehen. Sie können Zahlungen für Assets aufzeichnen, die getrennt verfolgt werden, ungeachtet dessen, ob sie auf der gleichen Rechnung stehen.

Weitere Informationen:

[Asset-Untergruppen](#) (siehe Seite 43)

[Untergruppen einer Asset-Gruppe](#) (siehe Seite 44)

Asset-Untergruppen

CA APM lässt Sie unter Verwendung des Produkts eine Asset-Gruppe in individuelle Assets (Untergruppen) aufteilen. Wenn Sie [Assets in Untergruppen aufteilen](#) (siehe Seite 44), werden die Daten der Asset-Gruppe für die neuen individuellen Assets kopiert, außer den folgenden Informationen (die *nicht* kopiert werden):

- Seriennummer
- Alt. Asset-ID
- Hostname
- DNS-Name
- MAC-Adresse
- Beziehungen oder verknüpfte Objekte

Sie können vorhandene Daten verändern oder den neuen individuellen Assets einmalige Informationen hinzufügen. Sie verfolgen die neuen Assets ab jetzt getrennt.

Beispiel: Untergruppen-Softwarelizenzen

In diesem Beispiel kaufen Sie 100 Lizenzen von Microsoft Visual Studio unter einer einzelnen Kaufvereinbarung. Sie zeichnen die Lizenzen als eine Asset-Gruppe mit einer Menge von 100 auf. Später weisen Sie zehn Lizenzen Mitgliedern von Ihrem Entwicklungsteam zu. Sie teilen dann die zehn zugewiesenen Lizenzen in individuelle Lizenz-Untergruppen auf und geben die Zuordnungsinformationen ein. Die 90 Lizenzen, die nicht verteilt werden, bleiben in der Asset-Gruppe.

Definieren von Asset-Gruppen

CA APM lässt Sie dem Repository Informationen über eine Gruppe von Assets hinzufügen, die gemeinsame Informationen nutzen, so dass Sie die Assets als eine Gruppe während ihres Lebenszyklus verwalten können. Sie können zu einem späteren Zeitpunkt die [Asset-Gruppe in individuelle Assets \(Untergruppen\) teilen](#) (siehe Seite 44), sodass Sie einmalige Informationen angeben und für die individuellen Assets verfolgen können.

So definieren Sie eine Asset-Gruppe

1. Klicken Sie auf "Asset", "Neues Asset".
2. Geben Sie die Asset-Informationen ein.
3. Geben Sie im Mengenfeld die Gesamtzahl der Assets in der Gruppe ein. Sie geben einen Wert größer als eins für eine Asset-Gruppe ein.
4. Verknüpfen Sie die Asset-Gruppe mit anderen Objekten wie Kontakten, Organisationen und Unternehmen. Diese Vorgehensweise aktiviert bestimmten Datenzugriff auf Rollen oder Anwender, wenn Sie Mandantenfähigkeit implementieren.
5. Klicken Sie auf "Speichern".
Die Asset-Gruppe ist definiert.

Untergruppen einer Asset-Gruppe

CA APM lässt Sie eine Asset-Gruppe in individuelle Assets teilen, wenn Sie Assets in der Gruppe getrennt verwalten wollen. Wenn Sie eine Untergruppe einer Asset-Gruppe erstellen, entfernt das Produkt ein Asset aus der Gruppe (vermindert die Gruppenmenge um eins) und erstellt ein neues individuelles Asset. Das Produkt kopiert die Informationen für die Gruppe zum neuen Asset, außer Seriennummer, Alt.Asset-ID, Hostname, DNS-Name, MAC-Adresse, Beziehungen und verknüpfte Objekte.

So bilden Sie Untergruppen einer Asset-Gruppe

1. Klicken Sie auf "Asset".
2. Suchen Sie die Liste der verfügbaren Assets.

3. Klicken Sie auf das Asset, für das Sie eine Untergruppe bilden wollen.

Die Asset-Detailseite für das ausgewählte Asset wird angezeigt.

4. Klicken Sie auf "Untergruppe".

Hinweis: Die Untergruppen-Schaltfläche wird nur für ein Asset mit einer Menge größer als eins angezeigt.

Das Produkt erstellt ein individuelles Asset und zeigt die Asset-Details für das Asset an. Der Asset-Name besteht aus dem ursprünglichen Asset-Gruppennamen eingeleitet durch SUBGROUPED FROM. Das Mengenfild zeigt einen Wert von eins (1) an.

5. Geben Sie einen eindeutigen Asset-Namen an und fügen Sie Daten für das individuelle Asset hinzu oder ändern Sie sie.
6. Klicken Sie auf "Speichern".

Das individuelle Asset wird gespeichert. Die Menge der ursprünglichen Asset-Gruppe verringert sich um eins.

Asset-Registrierung

Verwenden Sie den *Asset-Registrierungsprozess*, um einen Bericht über ein einzelnes Asset zu erstellen und die Instanzen des Assets innerhalb aller Asset-Funktionsbereiche durch Asset-Registrierungsfelder zu identifizieren. Diese Felder helfen dabei, sicherzustellen, dass Assets innerhalb eines Asset-Funktionsbereichs nicht dupliziert werden.

Die folgenden Felder auf der Asset-Detailseite stellen die Asset-Registrierungsfelder dar:

- Asset-Name
- Seriennummer
- Asset-Tag (auf der Seite als "Alt. Asset-ID" dargestellt)
- Hostname
- DNS Name
- MAC-Adresse

Asset-Konfigurationen

Eine *Asset-Konfiguration* ist eine Beschreibung eines Assets (zum Beispiel ein Desktop-Computer) und seiner Einzelkomponenten (zum Beispiel persönliche Produktivitätssoftware, Monitor, Modem usw.). CA APM lässt Sie die Konfigurationsinformationen sowohl für ein Asset als auch für ein Modell verfolgen. Außerdem können Sie einen Asset- oder Modelldatensatz mit dessen Komponenten-Asset- und Modelldatensätzen verknüpfen, um eine Beziehung zwischen ihnen anzugeben.

Diese Informationen helfen Ihnen dabei, Verlaufsinformationen über die Änderungen an einer Konfiguration für ein Asset über den Verlauf seines Lebenszyklus zu verwalten. Sie können Konfigurationsdatensätze für jedes Modell oder Asset im Repository definieren.

Asset-Konfigurationsdatensätze können die folgenden Typen haben:

- **Modellkonfiguration.** Beschreibt die Konfigurationen, die Hersteller derzeit anbieten, und Ersetzungen oder Ergänzungen, die Ihr Unternehmen normalerweise an diesen Konfigurationen vornimmt, wenn Sie sie kaufen. Verwenden Sie diesen Typ von Konfigurationsdatensatz, um Konfigurationen für Hardwaremodelle zu beschreiben.
- **Asset-Konfiguration.** Beschreibt die Konfigurationen von vorhandenen Hardware-Assets. Verwenden Sie diesen Typ von Konfigurationsdatensatz, wenn die Asset-Konfigurationen von den standardmäßigen Modellkonfigurationen abweichen, um die Änderungen zwischen Modell- und Asset-Konfigurationen anzuzeigen. Sie können diesen Konfigurationstyp auch verwenden, um Änderungen an vorhandenen Konfigurationen zu beschreiben.

Sie können diese Konfigurationstypen jederzeit ändern und die Änderungen verwalten.

Weitere Informationen:

[Hinzufügen von Komponenten in einer Modellkonfiguration](#) (siehe Seite 29)

[Hinzufügen von Komponenten in einer Asset-Konfiguration](#) (siehe Seite 41)

Hinzufügen von Komponenten in einer Modellkonfiguration

CA APM lässt Sie ein Hardwaremodell mit seinen Komponentenmodellen verbinden, um eine Modellkonfiguration anzugeben. Ein generisches Modell ist ein Modell, das nicht als Asset erworben wird, zum Beispiel Tastaturen und Netzwerkkarten. Generische Modelle umfassen eine Modellkonfiguration. Diese Konfiguration ist für die geerbten Assets vom Modell verfügbar.

So fügen Sie Komponenten in einer Modellkonfiguration hinzu

1. Klicken Sie auf "Modell".
2. Suchen Sie die Liste der verfügbaren Modelle.
3. Klicken Sie auf das Modell, für das Sie Komponenten hinzufügen möchten.
4. Erweitern Sie auf der linken Seite "Konfigurationen", und klicken Sie auf "Modellkonfiguration".
5. Klicken Sie auf "Neue Auswahl", suchen Sie ein Modell und wählen Sie es aus.
6. Klicken Sie auf das Symbol "Datensatz bearbeiten" neben dem Modellnamen, um die Zuordnung zwischen dem Hardwaremodell und den Modellkomponenten anzugeben.
7. Klicken Sie auf "Speichern".

Die Modellkonfiguration wird hinzugefügt.

Definieren generischer Modellkonfigurationsdetails

CA APM lässt Sie Konfigurationsdetails für ein generisches Modell angeben, auf dem ein Asset basiert werden kann.

So definieren Sie generische Modellkonfigurationsdetails

1. Klicken Sie auf "Modell".
2. Suchen Sie die Liste der verfügbaren Modelle.
3. Klicken Sie auf das Modell, für das Sie eine generische Konfiguration angeben wollen.
4. Erweitern Sie auf der linken Seite "Konfigurationen", und klicken Sie auf "Modellkonfiguration".
5. Klicken Sie auf "Neue Auswahl", suchen Sie ein Modell und wählen Sie es aus.
6. Klicken Sie auf "Speichern".

Die generischen Modellkonfigurationsdetails werden gespeichert.

Definieren generischer Asset-Konfigurationsdetails

CA APM lässt Sie Konfigurationsdetails für ein generisches Asset angeben.

So definieren Sie generische Asset-Konfigurationsdetails

1. Klicken Sie auf "Asset".
2. Suchen Sie die Liste der verfügbaren Assets.
3. Klicken Sie auf das Asset, für das Sie eine generische Konfiguration angeben wollen.
4. Erweitern Sie auf der linken Seite "Konfigurationen", und klicken Sie auf "Modellkonfiguration".
5. Klicken Sie auf "Neue Auswahl", suchen Sie ein Modell und wählen Sie es aus.
6. Klicken Sie auf "Speichern".

Die generischen Asset-Konfigurationsdetails werden gespeichert.

Definieren bestimmter Asset-Konfigurationsdetails

CA APM lässt Sie eine bestimmte Asset-Konfiguration angeben.

So definieren Sie bestimmte Asset-Konfigurationsdetails

1. Klicken Sie auf "Asset".
2. Suchen Sie die Liste der verfügbaren Assets.
3. Klicken Sie auf das Asset, für das Sie eine bestimmte Konfiguration angeben wollen.
4. Erweitern Sie auf der linken Seite "Konfigurationen", und klicken Sie auf "Asset-Konfiguration".
5. Klicken Sie auf "Neue Auswahl", suchen Sie ein Asset und wählen Sie es aus.
6. Klicken Sie auf "Speichern".

Die Asset-spezifischen Konfigurationsdetails werden gespeichert.

Hinzufügen von Komponenten in einer Asset-Konfiguration

Ein Asset kann die Komponenten von einem Modell erben. CA APM lässt Sie einer Asset-Konfiguration, zum Beispiel einem externen harten Laufwerk oder einem DVD-Brenner, Komponenten hinzufügen.

So fügen Sie Komponenten in einer Asset-Konfiguration hinzu

1. Klicken Sie auf "Asset".
2. Suchen Sie die Liste der verfügbaren Assets.

3. Klicken Sie auf den Namen des Assets, für das Sie Komponenten hinzufügen möchten.
4. Erweitern Sie auf der linken Seite "Konfigurationen", und klicken Sie auf "Asset-Konfiguration".
5. Klicken Sie im Bereich "Asset-Konfiguration" auf "Neue Auswahl", suchen Sie ein Asset und wählen Sie es aus.
6. Klicken Sie auf "Speichern".

Die Asset-Konfiguration wird hinzugefügt.

Aktualisieren von Konfigurationsdatensätzen

CA APM lässt Sie einen Konfigurationsdatensatz aktualisieren.

So aktualisieren Sie einen Konfigurationsdatensatz

1. Klicken Sie auf "Modell" oder "Asset".
2. Suchen Sie das Modell oder das Asset, für das Sie den Konfigurationsdatensatz aktualisieren wollen.
3. Klicken Sie in der Suchergebnisliste auf das Modell oder das Asset.
4. Erweitern Sie auf der linken Seite "Konfigurationen", und klicken Sie auf die entsprechende Konfigurationsoption. Klicken Sie zum Beispiel auf "Asset-Konfiguration" oder auf "Modellkonfiguration".
5. Klicken Sie auf das Symbol "Datensatz bearbeiten" neben dem Konfigurationsdatensatz
6. Wählen Sie die neuen Informationen für den Konfigurationsdatensatz aus.
7. Klicken Sie auf "Speichern".

Der Konfigurationsdatensatz wird aktualisiert.

Anzeigen der Konfiguration, wenn ein Asset eine Komponente ist

CA APM lässt Sie die Konfiguration anzeigen, wenn ein Asset eine Komponente ist.

So zeigen Sie die Konfigurationsinformationen an

1. Klicken Sie auf "Asset".
2. Suchen Sie das Asset, dessen Konfiguration Sie anzeigen wollen.

3. Klicken Sie in der Suchergebnisliste auf das Asset.
4. Erweitern Sie auf der linken Seite "Konfigurationen", und klicken Sie auf "Asset-Konfiguration".

Die Liste der Assets in der jeweiligen Konfiguration wird angezeigt.

Löschen eines Konfigurationsdatensatzes

CA APM lässt Sie einen Konfigurationsdatensatz löschen. Sie können die Verknüpfung nicht löschen, wenn Sie nur eine einzige Verknüpfung haben.

Wichtig! Wenn Sie ein Objekt löschen, können Sie nicht mehr die Änderungshistorie für das Objekt anzeigen. Wir empfehlen, dass Sie das Objekt deaktivieren, statt es zu löschen. Auf diese Weise können Sie noch die Änderungshistorie für das Objekt anzeigen.

So löschen Sie einen Konfigurationsdatensatz

1. Klicken Sie auf "Modell" oder "Asset".
2. Suchen Sie das Modell oder das Asset, für das Sie den Konfigurationsdatensatz löschen wollen.
3. Klicken Sie in der Suchergebnisliste auf das Modell oder das Asset.
4. Erweitern Sie auf der linken Seite "Konfigurationen", und klicken Sie auf die entsprechende Konfigurationsoption. Klicken Sie zum Beispiel auf "Asset-Konfiguration" oder auf "Modellkonfiguration".
5. Klicken Sie auf das Symbol "Zum Löschen markieren" neben dem Konfigurationsdatensatz.
6. Klicken Sie auf "Speichern".

Der Konfigurationsdatensatz wird gelöscht.

Kosten und Zahlungen

CA APM lässt Sie Finanzinformationen verfolgen, die mit Assets und Rechtsdokumenten verbunden sind, einschließlich über den Lebenszyklus von einem Asset- oder Rechtsdokument angefallene Kosten und geleistete Zahlungen. Das Verfolgen von Kosten und Zahlungen mindert das Risiko, Anbietern und Zulieferern zu wenig oder zuviel zu bezahlen. Diese Informationen sind auch nützlich, wenn man Entscheidungen über künftige Käufe und Bereitstellung von Ausstattung trifft.

Verwenden Sie zusätzlich zur Verfolgung kostenbezogener Informationen für Assets und Rechtsdokumente Kostendatensätze mit Zahlungen, um *Zahlungspläne* zu erstellen. Die Pläne können Ihnen dabei helfen, Zahlungen rechtzeitig zu leisten und das Überzahlungsrisiko zu mindern.

Kostendatensätze speichern Informationen über Kosten und Abrechnungen, Zahlungsempfänger, periodische Zahlungen und einmalige Zahlungen. Zahlungsdatensätze verwalten Informationen über individuelle Zahlungen, die sich auf bestimmte Kosten beziehen. Ein Zahlungsdatensatz berechnet auch den geplanten Gesamtzahlungsbetrag, den bezahlten Gesamtbetrag und den fälligen Betrag für bestimmte Kosten. Ein Zahlungsdatensatz kann jeweils die Gesamtkosten oder Teilzahlungen darstellen.

Definieren der Teile und Preiserhebung für ein Modell

CA APM lässt Sie die Teile und Preiserhebungsdetails für ein Modell definieren, um die Kosten der einzelnen Komponenten zu identifizieren, die die Gesamtkosten für ein Modell bilden. Zum Beispiel haben Sie ein Modell namens "Dell Precision Workstation 410". Sie können die Teile und die Preiserhebung für die internen Laufwerke, Videoanschlüsse, USB-Anschlüsse, SCSI-Portanschlüsse, Stromversorgung usw. angeben.

Hinweis: Sie können eine Änderungshistorie für diese Beziehung anzeigen.

So definieren Sie die Teile und die Preiserhebung für ein Modell

1. Klicken Sie auf "Modell".
2. Suchen Sie die Liste der verfügbaren Modelle.
3. Klicken Sie auf das Modell, für das Sie die Teile und Preiserhebung definieren wollen.

Die Modelldetails werden angezeigt. Die Teile und Preiserhebungsdetails sind im Abschnitt "Teile und Preiserhebung" verfügbar.

4. Klicken Sie im Bereich "Teile und Preiserhebung" der Seite auf "Neu", und geben Sie die Teile und Preiserhebungsdetails ein.
5. Klicken Sie auf "Speichern".

Die Teile und Preiserhebungsdetails für das Modell werden aktualisiert.

Definieren der Kosten für ein Asset

Die Kosten sind die Ausgaben, die sich auf ein Asset beziehen und dessen Wert erhöhen. CA APM lässt Sie die Kosten für ein Asset angeben. Zum Beispiel können Sie die Kosten eines zusätzlichen Festplattenlaufwerks zum Wert eines Computers addieren. Sie können mehrere Kostendatensätze für ein Asset hinzufügen, und Sie können auch die Kosteninformationen zu mehreren Assets hinzufügen und mehrere Zahlungsdatensätze aktualisieren. Die Angabe der Asset-Kosten hilft Ihnen dabei, die auf ein bestimmtes Asset bezogenen Finanzinformationen zu verfolgen und zu verwalten.

So definieren Sie die Kosten für ein Asset

1. Klicken Sie auf "Asset".
2. Suchen Sie die Liste der verfügbaren Assets.
3. Klicken Sie auf das gewünschte Asset.
4. Klicken Sie auf der linken Seite auf "Kosten".
5. Klicken Sie auf "Neu", und geben Sie die Kosteninformationen für das Asset ein.

Die folgenden Felder bedürfen einer Erklärung:

Gesamtbetrag

Zeigt die Gesamtkosten für die Gesamtmenge des ausgewählten Assets an. Dieser Betrag wird automatisch berechnet, indem man den Betrag pro Einheit auf der Kostenseite mit der Menge auf der Asset-Detailseite multipliziert.

Wiederholungszeitraum

Gibt die Anzahl der Einheiten des Wiederholungszeitraums (Tage, Monate oder Jahre) an, nach denen die Kosten sich wiederholen. Wenn Sie beispielsweise 1 für den Wiederholungszeitraum auswählen und Monat als Einheit des Wiederholungszeitraums eingeben, wiederholen sich die Kosten jeden Monat.

Hinweis: Der Wert, den Sie für den Wiederholungszeitraum angeben, wirkt sich auf andere Felder auf der Kostenseite aus. Wenn Sie zum Beispiel einen anderen Wert als Null angeben, müssen Sie ein Enddatum auswählen.

6. Klicken Sie auf "Speichern".

Die Kosteninformationen werden gespeichert.

Definieren einer Zahlung für die Kosten eines Assets

CA APM lässt Sie eine Zahlung angeben, die Sie für die Kosten für ein Asset geleistet haben. Zum Beispiel können Sie die Zahlung von 150 \$ für die Ersetzung eines internen seriellen ATA-Festplattenlaufwerks mit 750 GB aufzeichnen. Sie können mehrere Zahlungsdatensätze für die Asset-Kosten hinzufügen. Wenn es keine Kostendatensätze für das Asset gibt, definieren Sie einen, bevor Sie eine Zahlung für die Kosten angeben können.

So definieren Sie eine Zahlung für die Kosten eines Assets

1. Klicken Sie auf "Asset".
2. Suchen Sie die Liste der verfügbaren Assets.
3. Klicken Sie auf das gewünschte Asset.
4. Klicken Sie auf der linken Seite auf "Kosten".
Eine Liste von Kostendatensätzen für das Asset wird angezeigt.
5. Klicken Sie auf das Symbol "Datensatz bearbeiten" für den Kostendatensatz, für den Sie eine Zahlung angeben wollen.
6. Klicken Sie rechts auf "Zahlungen einblenden".
Alle vorhandenen Zahlungsdatensätze für die Kosten werden angezeigt.
7. Klicken Sie im Bereich "Zahlung" auf "Neu".
8. Geben Sie die Zahlungsinformationen ein.
9. Klicken Sie auf "Speichern".

Die Kostenzahlungsinformationen werden gespeichert. Der geplante Gesamtzahlungsbetrag, der bezahlte Gesamtbetrag und der fällige Betrag für die Kosten werden berechnet und dann angezeigt.

Definieren der Kosten für ein Rechtsdokument

CA APM lässt Sie die Kosten für ein Rechtsdokument definieren, einschließlich Elemente wie Rechtsanwaltsgebühren und periodische Zahlungen. Sie können mehrere Kostendatensätze für ein Rechtsdokument hinzufügen. Außerdem können Sie die Kosteninformationen zu mehreren Rechtsdokumenten hinzufügen und mehrere Zahlungsdatensätze aktualisieren.

So definieren Sie die Kosten für ein Rechtsdokument

1. Klicken Sie auf "Rechtsdokument".
2. Suchen Sie die Liste der verfügbaren Rechtsdokumente.
3. Klicken Sie auf das gewünschte Rechtsdokument.
4. Klicken Sie auf der linken Seite auf "Kosten".

5. Klicken Sie auf "Neu", und geben Sie die Kosteninformationen für das Rechtsdokument ein.
 6. Klicken Sie auf "Speichern".
- Die Kosteninformationen werden gespeichert.

Definieren einer Zahlung für die Kosten eines Rechtsdokuments

CA APM lässt Sie eine Zahlung für die Kosten eines Rechtsdokuments angeben, einschließlich Elemente wie Rechtsanwaltsgebühren und periodische Zahlungen. Sie können mehrere Zahlungsdatensätze für die Kosten eines Rechtsdokuments hinzufügen. Wenn es keine Kostendatensätze für das Rechtsdokument gibt, definieren Sie den Kostendatensatz, bevor Sie eine Zahlung für die Kosten angeben können.

So definieren Sie eine Zahlung für die Kosten eines Rechtsdokuments

1. Klicken Sie auf "Rechtsdokument".
 2. Suchen Sie die Liste der verfügbaren Rechtsdokumente.
 3. Klicken Sie auf das gewünschte Rechtsdokument.
 4. Klicken Sie auf der linken Seite auf "Kosten".
- Eine Liste von Kostendatensätzen für das Rechtsdokument wird angezeigt.
5. Klicken Sie auf das Symbol "Datensatz bearbeiten" für den Kostendatensatz, für den Sie eine Zahlung angeben wollen.
 6. Klicken Sie rechts auf "Zahlungen einblenden".

Alle vorhandenen Zahlungsdatensätze für die Kosten werden angezeigt.

7. Klicken Sie im Bereich "Zahlung" auf "Neu".
8. Geben Sie die Zahlungsinformationen ein.
9. Klicken Sie auf "Speichern".

Die Zahlungsinformationen werden gespeichert. Der geplante Gesamtzahlungsbetrag, der bezahlte Gesamtbetrag und der fällige Betrag für die Kosten werden berechnet und dann angezeigt.

Löschen eines Kostendatensatzes

CA APM lässt Sie den Kostendatensatz von Assets und Rechtsdokumenten löschen. Zum Beispiel können Sie den Kostendatensatz für ein zusätzliches Festplattenlaufwerk in einem Computer löschen. Zahlungsdatensätze, die mit dem gelöschten Kostendatensatz verknüpft sind, werden ebenfalls gelöscht.

Wichtig! Wenn Sie einen Kostendatensatz löschen, können Sie die Änderungshistorie des Datensatzes nicht mehr anzeigen.

So löschen Sie einen Kostendatensatz

1. Klicken Sie auf "Asset" oder "Rechtsdokument".
2. Suchen Sie nach dem Asset oder dem Rechtsdokument, für das Sie den Kostendatensatz löschen wollen.
3. Klicken Sie auf der linken Seite auf "Kosten".
Die Kostendatensätze des Assets oder des Rechtsdokuments werden angezeigt.
4. Klicken Sie auf das Symbol "Zum Löschen markieren" neben den Datensätzen, die Sie löschen wollen.

Hinweis: Um die Auswahl für "Zum Löschen markieren" umzukehren, klicken Sie auf das Symbol "Löschen von Datensatz rückgängig machen".

5. Klicken Sie auf "Speichern", um das Löschen des Kostendatensatzes abzuschließen.
Der Kostendatensatz wird gelöscht.

Weitere Informationen:

[Definieren der Kosten für ein Asset](#) (siehe Seite 52)

[Definieren der Kosten für ein Rechtsdokument](#) (siehe Seite 53)

Ereignisse und Benachrichtigungen

Ein *Ereignis* stellt eine Aktivität dar, die sich auf ein Feld (Standard- oder zusätzliches Feld) für ein Objekt bezieht. Wenn Sie ein Ereignis definieren, geben Sie die Kriterien an, die erfüllt sein müssen, bevor das Ereignis auftritt. Zum Beispiel ist der Zeitpunkt interessant, an dem sich die Daten eines bestimmten Feldes ändern. Sie können ein Ereignis definieren, das eine Änderung der Daten erkennt. Ein Ereignis wird in Kombination mit einer *Benachrichtigung* verwendet. Der Workflow-Provider (z. B. CA Process Automation) richtet Benachrichtigungen ein, um die Teammitglieder darüber zu informieren, wenn ein wichtiges Ereignis für ein bestimmtes Feld oder Objekt aufgetreten ist. Mithilfe von Ereignissen und Benachrichtigungen informieren Sie andere Anwender über bevorstehende Ereignisse und stellen sicher, dass entsprechende Aufgaben in der richtigen Reihenfolge und zum richtigen Zeitpunkt erfüllt werden.

Eine Benachrichtigung wird ausgelöst, wenn ein definiertes Ereignis auftritt. Beispiel: Definieren Sie für ein Rechtsdokument ein Datumsevent für das Feld "Enddatum", um den für einen Vertrag zuständigen Manager 15 Tage vor Ablauf des Vertrags eine Erinnerung zu senden. Der für den Vertrag zuständige Manager hat 15 Tage Zeit, um den Vertrag zu überprüfen und möglicherweise bessere Bedingungen auszuhandeln. Am angegebenen Tag (d. h. 15 Tage vor dem Ablauf des Vertrags) tritt das Ereignis ein, und der Benachrichtigungsprozess wird durch den Workflow-Provider ausgelöst. Die Benachrichtigung wird durch den Workflow-Provider basierend auf der Konfiguration im Workflow-Provider und in CA APM erstellt, ausgegeben und verwaltet.

Die standardmäßige Benachrichtigungsmethode in CA APM unterstützt E-Mail-Benachrichtigungen mithilfe eines Workflow-Providers. Sie können eine E-Mail-Benachrichtigung an jeden Anwender oder jede Verteilerliste senden, der bzw. die im internen E-Mail-System definiert ist, auch wenn der Anwender kein CA APM-Anwender ist. Darüber hinaus können Sie eine E-Mail an jede externe E-Mail-Adresse senden, wenn das E-Mail-System dies zulässt.

Sie können auch den Benachrichtigungsprozess im Workflow-Provider so konfigurieren, dass jede Art von Prozess ausgelöst wird. Sie können z. B. den Benachrichtigungsprozess einrichten, sodass bestimmte Aktionen in einer anderen Anwendung ausgeführt werden, wenn ein Ereignis in CA APM eintritt. Informationen zum Einrichten unterschiedlicher Benachrichtigungsprozesse finden Sie in der Dokumentation für den Workflow-Provider.

Sie können die folgenden Ereignisarten definieren, um wichtige Änderungen an Feldern oder Objekten zu verfolgen und zu verwalten:

- [Datumsevents](#) (siehe Seite 60). Überwachen Sie ein Datumsfeld für ein Objekt, und lassen Sie sich von dem Workflow-Provider benachrichtigen, wenn ein wichtiges Datum bevorsteht bzw. wenn es bereits vergangen ist.
- [Change-Events](#) (siehe Seite 65). Überwachen Sie ein Feld für ein Objekt, und lassen Sie sich von dem Workflow-Provider benachrichtigen, wenn sich der Feldwert geändert hat.
- [Überwachungsevents](#) (siehe Seite 70). Überwachen Sie ein Feld für ein Objekt, und lassen Sie sich von dem Workflow-Provider benachrichtigen, wenn der Abschluss der Aufgabe möglicherweise behindert wird.

Weitere Informationen:

[Eskalation von Benachrichtigungen](#) (siehe Seite 57)

[Bestätigungen](#) (siehe Seite 58)

[Auswahl des E-Mail-Benachrichtigungsprozesses](#) (siehe Seite 58)

[Verwalten von Ereignissen und Benachrichtigungen](#) (siehe Seite 59)

[Anzeigen einer Änderungshistorie von Ereignissen](#) (siehe Seite 147)

Eskalation von Benachrichtigungen

Wenn ein Ereignis eintritt, sendet der Workflow-Provider eine E-Mail-Benachrichtigung die Empfänger, die Sie bei der Ereignisdefinition angegeben haben. CA APM lässt Sie E-Mail-Benachrichtigungen an unterschiedliche Ebenen von Empfängern senden.

- *Ursprüngliche Empfänger* sind die primären Empfänger der Benachrichtigung. Sie sind die ersten Anwender, die die Benachrichtigung bekommen und die Benachrichtigung beantworten und bestätigen. Die Benachrichtigung enthält Informationen über das Ereignis, die Sie bei der Ereignisdefinition angegeben haben. Der Empfänger bekommt eine Erinnerungs-E-Mail, bevor das Bestätigungsfälligkeitsdatum eintritt. Wenn der Empfänger die Benachrichtigung bis zum Fälligkeitsdatum noch nicht bestätigt hat, wird die Benachrichtigung eskaliert, wenn Sie einen Workflow-Vorgang mit Eskalation ausgewählt haben.
- *Empfänger für die Eskalation* sind sekundäre Empfänger der Benachrichtigung. Wenn die ursprünglichen Empfänger die Benachrichtigung nicht innerhalb des angegebenen Zeitrahmens bestätigen, eskaliert das Produkt die Benachrichtigung zu den Empfängern für die Eskalation, wenn Sie einen Workflow-Vorgang mit Eskalation ausgewählt haben. Eskalationen helfen dabei, sicherzustellen, dass jemand von einem wichtigen Datum oder Ereignis benachrichtigt wird, wenn der ursprüngliche Empfänger nicht verfügbar ist, um die Benachrichtigung zu bestätigen. Das Produkt schließt die folgenden Workflow-Vorgänge und Eskalationen ein:
 - Benachrichtigung und eine Eskalation – Sendet eine Benachrichtigung an den ursprünglichen Empfänger und sendet eine Erinnerungs-E-Mail. Wenn der Empfänger die Benachrichtigung bestätigt, markiert der Prozess das Ereignis als abgeschlossen. Wenn der Empfänger nicht im angegebenen Zeitrahmen bestätigt, eskaliert der Prozess die Benachrichtigung zum Empfänger für die Eskalation. Wenn der Empfänger für die Eskalation antwortet, markiert der Prozess das Ereignis als abgeschlossen. Wenn der Empfänger für die Eskalation nicht antwortet, markiert der Prozess das Ereignis als fehlgeschlagen.
 - Benachrichtigung ohne Best. – Sendet eine Benachrichtigung an den ursprünglichen Empfänger und markiert das Ereignis als abgeschlossen. Der Empfänger muss nicht antworten und der Prozess eskaliert die Benachrichtigung nicht.
 - Benachrichtigung ohne Eskalation – Sendet eine Benachrichtigung an den ursprünglichen Empfänger und sendet eine Erinnerungs-E-Mail. Wenn der Empfänger nicht antwortet, markiert der Prozess das Ereignis als fehlgeschlagen. Wenn der Empfänger im angegebenen Zeitrahmen antwortet, markiert der Prozess das Ereignis als abgeschlossen.

Die Benachrichtigungsebenen lassen Sie einen oder mehrere Anwender von einem Ereignis benachrichtigen und jedem Anwender getrennte Anweisungen geben. Sie definieren die Empfänger und die Benachrichtigungseskalationsebenen, wenn Sie die [Workflow-Provider-Prozessparameter](#) (siehe Seite 76) für ein Ereignis angeben.

Bestätigungen

Eine E-Mail-Benachrichtigung wird bestätigt, wenn der Empfänger die E-Mail öffnet, die Verknüpfung zu CA Process Automation anklickt, sich bei CA Process Automation anmeldet und den Empfang der Benachrichtigung bestätigt. Sie bestätigen eine E-Mail-Benachrichtigung im Workflow-Provider.

Die E-Mail, die dem ursprünglichen Empfänger gesendet wird, enthält die Nachricht, die Sie bei der Ereignisdefinition angegeben haben. Wenn ein Anwender den Empfang der E-Mail nicht bestätigt, wird die Benachrichtigung zum nächsten verantwortlichen Empfänger eskaliert, wenn der ausgewählte Workflow-Vorgang Eskalationen einschließt. Wenn eine Benachrichtigung bestätigt wird, führt das Produkt keine weiteren Eskalationen für die gleiche Ereignisbenachrichtigung aus.

Auswahl des E-Mail-Benachrichtigungsprozesses

Wenn ein Datums-, Change- oder Überwachungsevent auftritt, wird der E-Mail-Benachrichtigungsprozess im Workflow-Provider (zum Beispiel CA Process Automation) gestartet. Sie definieren den E-Mail-Benachrichtigungsprozess im Workflow-Provider und in CA APM und richten ihn dort ein (zum Beispiel geben Sie die E-Mail-Empfänger an, Ebenen der Eskalation und Benachrichtigungstext). CA APM lässt Sie unterschiedliche Typen von Benachrichtigungsprozessen im Workflow-Provider angeben. Zum Beispiel können Sie einen (mit dem Produkt gelieferten) E-Mail-Benachrichtigungsprozess und einen anderen anwenderdefinierten Prozess haben, der Aktionen in einer externen Anwendung, wie einem Asset Management-Dashboard, initiiert. Sie wählen den Benachrichtigungsprozess aus, den Sie mit einem bestimmten Ereignis verwenden wollen, wenn Sie das Ereignis angeben.

Hinweis: Weitere Informationen zur Definition von Benachrichtigungsprozessen im Workflow-Provider finden Sie in Ihrer Workflow-Provider-Dokumentation.

Der Typ von E-Mail-Benachrichtigungsprozess, der gestartet wird, nachdem ein Ereignis aufgetreten ist, hängt von dem Prozess ab, den Sie bei der Ereignisdefinition ausgewählt haben. Die folgenden E-Mail-Benachrichtigungsprozesse werden mit dem Produkt geliefert und beziehen sich auf den CA Process Automation-Workflow-Provider:

- Benachrichtigung und eine Eskalation – Benachrichtigt den ursprünglichen Empfänger und sendet eine Erinnerungs-E-Mail. Wenn der Empfänger die Benachrichtigung bestätigt, markiert der Prozess das Ereignis als abgeschlossen. Wenn der Empfänger nicht im angegebenen Zeitrahmen bestätigt, eskaliert der Prozess die Benachrichtigung zum Empfänger für die Eskalation. Wenn der Empfänger für die Eskalation antwortet, markiert der Prozess das Ereignis als abgeschlossen. Wenn der Empfänger für die Eskalation nicht antwortet, markiert der Prozess das Ereignis als fehlgeschlagen.
- Benachrichtigung ohne Best. – Benachrichtigt den ursprünglichen Empfänger und markiert das Ereignis als abgeschlossen. Der Empfänger muss die Benachrichtigung nicht bestätigen.

- Benachrichtigung ohne Eskalation – Benachrichtigt den ursprünglichen Empfänger und sendet eine Erinnerungs-E-Mail. Wenn der Empfänger die Benachrichtigung nicht innerhalb des angegebenen Zeitraums bestätigt, markiert der Prozess das Ereignis als fehlgeschlagen. Wenn der Empfänger innerhalb des angegebenen Zeitraums bestätigt, markiert der Prozess das Ereignis als abgeschlossen.

Sie können zusätzliche Benachrichtigungsprozesse im Workflow-Provider angeben, die andere Aktionen (zusätzlich zu E-Mail-Benachrichtigungen) ausführen, wenn Ereignisse auftreten. Sie können dann einen Ihrer eigenen definierten Prozesse auswählen, wenn Sie ein Ereignis definieren.

Verwalten von Ereignissen und Benachrichtigungen

Ereignisse funktionieren in Kombination mit Benachrichtigungen, die der Workflow-Provider (zum Beispiel CA Process Automation) einrichtet, um Ihren Teammitgliedern Informationen über wichtige Ereignisse und Aktivitäten mitzuteilen. Um Ereignisse und Benachrichtigungen zu verwalten, gehen Sie wie folgt vor:

1. Administratoren gewähren Anwendern Berechtigungen, um Ereignisse zu verwalten.

Hinweis: Weitere Informationen über die Berechtigungen zum Verwalten von Ereignissen finden Sie im *Administrationshandbuch*.

2. Öffnen Sie eine vorhandene lokale oder globale Konfiguration und definieren Sie eines der folgenden Ereignisse:
 - [Datumsevent](#) (siehe Seite 60)
 - [Change-Event](#) (siehe Seite 65)
 - [Überwachungsevent](#) (siehe Seite 70)
3. Wenn Sie ein Ereignis definieren, [ordnen Sie alle erforderlichen Workflow-Provider-Benachrichtigungsparameter einem CA APM-Objektattribut zu](#) (siehe Seite 76).
4. Der Workflow-Provider initiiert den E-Mail-Benachrichtigungsprozess.
5. [Zeigen Sie eine Änderungshistorie von Ereignissen an](#) (siehe Seite 147).
6. (Optional) Der Benachrichtigungsempfänger [bestätigt die Benachrichtigung](#) (siehe Seite 58).

Datumsevents

Verwenden Sie ein *Datumsevent*, um ein Datumsfeld für ein Objekt zu überwachen und sich vom Workflow-Provider (zum Beispiel CA Process Automation) benachrichtigen zu lassen, wenn sich ein wichtiges Datum nähert oder vergangen ist. Datumsevents basieren auf dem Wert, der in einem bestimmten Datumsfeld gespeichert ist (Standard- und erweiterte Felder), und die Benachrichtigung vom Workflow-Provider gibt vorab eine Warnung an, um jemanden darauf hinzuweisen, dass ein Folge-Task abgeschlossen werden muss. Das Datum, an dem ein Anwender über das kommende oder vergangene Ereignis benachrichtigt wird, basiert auf dem Feldwert für das Objekt und den Informationen, die Sie angeben, wenn Sie das Ereignis einschließlich des Werts [Tage nach](#) (siehe Seite 60) definieren.

CA APM lässt Sie ein oder mehrere Datumsevents für ein einzelnes Feld angeben.

Hinweis: In der Regel werden für Feldänderungen, die erfolgten, bevor das Ereignis definiert wurde, keine Ereignisse ausgelöst (und keine Benachrichtigungen gesendet). Eine Ausnahme zu dieser Regel tritt für Datumsevents auf. Wenn das Benachrichtigungsdatum auftritt, *nachdem* das Ereignis definiert wurde, wird ein Ereignis ausgelöst (und eine Benachrichtigung gesendet), auch wenn die Feldänderung erfolgte, *bevor* das Ereignis definiert wurde.

Beispiel: Definieren eines Datumsevents zum Ablauf eines Rechtsdokuments

In diesem Beispiel muss ein Vertragsvermittler Verträge dreißig Tage, bevor sie ablaufen, überprüfen. Sie geben ein Datumsevent im Enddatumsfeld für ein Rechtsdokument an. Beispiel: Wenn der Vertragsmanager ein Rechtsdokument hinzufügt, für das das Enddatum der 31.03.2010 ist, wird am 01.03.2010 eine Benachrichtigung an die entsprechende Person gesendet.

Definieren von Datumsevents

CA APM lässt Sie ein Datumsevent angeben, um ein Datumsfeld zu überwachen und sich vom Workflow-Provider (zum Beispiel CA Process Automation) benachrichtigen zu lassen, wenn sich ein wichtiges Datum nähert oder vergangen ist. Sie geben zum Beispiel ein Datumsevent im Enddatumsfeld für ein Rechtsdokument an. Sie können ein oder mehrere Datumsevents für ein einzelnes Feld angeben.

Hinweis: Wenn Ihnen Ihr Administrator die entsprechenden Berechtigungen gewährt hat, können Sie diesen Task ausführen.

So definieren Sie ein Datumsevent

1. Klicken Sie auf die Registerkarte und die optionale Unterregisterkarte für die Ereignisdefinition, die Sie konfigurieren möchten.
2. Klicken Sie links auf KONFIGURIEREN: AN.
Die Ereigniskonfiguration wird aktiviert.

3. Wählen Sie im Bereich der Konfigurationsinformationen der Seite eine vorhandene globale oder lokale Konfiguration aus.

Wichtig! Globale Konfigurationsänderungen wirken sich auf alle Anwender aus, unabhängig von ihrer Rolle. Lokale Konfigurationsänderungen wirken sich nur auf Anwender in den Rollen aus, die der ausgewählten Konfiguration zugewiesen sind.

4. Klicken Sie neben dem Feld auf das Ereigniskonfigurations-Symbol.

Die Ereignisseite für das ausgewählte Feld wird angezeigt.

5. Klicken Sie auf "Neu".

6. Geben Sie die Informationen für das Datumsevent an.

Die folgenden Felder bedürfen einer Erklärung:

Ereignistyp

Wählen Sie als Ereignistyp ein Datumsevent aus. Nachdem Sie den Ereignistyp ausgewählt haben und das Ereignis gespeichert haben, können Sie den Ereignistyp nicht mehr ändern. Wenn Sie bei der Ereignisdefinition den falschen Ereignistyp auswählen, löschen Sie das Ereignis und definieren Sie es neu unter Verwendung des richtigen Ereignistyps.

Tage nach

Geben Sie eine positive oder negative Zahl ein, um anzuzeigen, wie viele Tage davor oder danach eine Feldänderung zum Erstellen eines Datumsevents führt.

- Eine positive Zahl zeigt an, wie viele Tage, nachdem der ursprüngliche Wert vergangen ist, ein Datumsevent erstellt wird.
- Eine negative Zahl zeigt an, wie viele Tage, bevor sich der ursprüngliche Wert nähert, ein Datumsevent erstellt wird.

Inaktiv

Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen aus, um anzugeben, dass das Datumsevent deaktiviert ist. Wenn Sie ein Datumsevent inaktiv machen, werden keine neuen Benachrichtigungen für das Ereignis erstellt. Allerdings werden ausstehende Benachrichtigungen verarbeitet.

Event-Provider

Wählen Sie den Workflow-Provider aus, um Anwendern mitzuteilen, dass das Datumsevent aufgetreten ist (zum Beispiel CA IT Process Automation Manager). Wenn Sie einen Provider auswählen, werden alle verfügbaren Workflow-Vorgänge für den ausgewählten Provider im Workflow-Prozessfeld angezeigt.

Workflow-Prozess

Identifiziert den Workflow-Prozess für den Workflow-Provider. Wenn Sie einen Workflow-Prozess auswählen, werden alle verfügbaren Prozessparameter für den Workflow-Provider angezeigt.

- Benachrichtigung und eine Eskalation – Benachrichtigt den ursprünglichen Empfänger und sendet eine Erinnerungs-E-Mail. Wenn der Empfänger die Benachrichtigung bestätigt, markiert der Prozess das Ereignis als abgeschlossen. Wenn der Empfänger nicht im angegebenen Zeitrahmen bestätigt, eskaliert der Prozess die Benachrichtigung zum Empfänger für die Eskalation. Wenn der Empfänger für die Eskalation antwortet, markiert der Prozess das Ereignis als abgeschlossen. Wenn der Empfänger für die Eskalation nicht antwortet, markiert der Prozess das Ereignis als fehlgeschlagen.
- Benachrichtigung ohne Best. – Benachrichtigt den ursprünglichen Empfänger und markiert das Ereignis als abgeschlossen. Der Empfänger muss die Benachrichtigung nicht bestätigen.
- Benachrichtigung ohne Eskalation – Benachrichtigt den ursprünglichen Empfänger und sendet eine Erinnerungs-E-Mail. Wenn der Empfänger die Benachrichtigung nicht innerhalb des angegebenen Zeitraums bestätigt, markiert der Prozess das Ereignis als fehlgeschlagen. Wenn der Empfänger innerhalb des angegebenen Zeitraums bestätigt, markiert der Prozess das Ereignis als abgeschlossen.
- (Optional) Zusätzliche Prozesstypen – Verwendet Prozesse, die Sie im Workflow-Provider angegeben haben.

Benachrichtigungsparameter

Geben Sie jeden Prozessparameter für den Workflow-Provider wie folgt in jedem Feld an:

- Geben Sie einen tatsächlichen Wert ein (fest kodiert).
- Klicken Sie auf "Felder zuordnen", um den [Parameter einem CA APM-Objektattribut zuzuordnen](#) (siehe Seite 76).
- Geben Sie einen tatsächlichen Wert ein (fest kodiert) und klicken Sie im gleichen Feld auf "Felder zuordnen", um den Parameter zuzuordnen.

Hinweis: Genaue Informationen über das Format und Inhalt jeden Parameterfelds erhalten Sie in den jeweiligen Feld-QuickInfos.

7. Klicken Sie auf "Speichern".
8. Klicken Sie auf KONFIGURIEREN: AUS.

Die Konfiguration des Datumsevents ist vollständig.

Aktualisieren eines Datumsevents

CA APM lässt Sie die Informationen für ein vorhandenes Datumsevent aktualisieren. Zum Beispiel können Sie den Ereignisnamen und die Beschreibung verändern, und Sie können das Ereignis deaktivieren.

Hinweis: Wenn Ihnen Ihr Administrator die entsprechenden Berechtigungen gewährt hat, können Sie diesen Task ausführen.

So aktualisieren Sie ein Datumsevent

1. Klicken Sie auf die Registerkarte und die optionale Unterregisterkarte für die Ereignisdefinition, die Sie konfigurieren möchten.
2. Klicken Sie links auf KONFIGURIEREN: AN.
Die Ereigniskonfiguration wird aktiviert.
3. Wählen Sie im Bereich der Konfigurationsinformationen der Seite eine vorhandene globale oder lokale Konfiguration aus.

Wichtig! Globale Konfigurationsänderungen wirken sich auf alle Anwender aus, unabhängig von ihrer Rolle. Lokale Konfigurationsänderungen wirken sich nur auf Anwender in den Rollen aus, die der ausgewählten Konfiguration zugewiesen sind.

4. Klicken Sie neben dem Feld auf das Ereigniskonfigurations-Symbol.
Die Ereignisseite für das ausgewählte Feld wird angezeigt.
5. Klicken Sie auf das Symbol "Datensatz bearbeiten" neben dem Datumsevent, das Sie aktualisieren wollen.
6. Geben Sie die neuen Informationen für das Datumsevent ein.

Hinweis: Nachdem Sie ein Ereignis definiert und gespeichert haben, können Sie den Ereignistyp, die Ereignisursache, "Wert geändert von" und "Wert geändert zu" nicht mehr ändern. Wenn Sie die falschen Informationen eingeben, löschen Sie das Ereignis und definieren Sie es neu mit den richtigen Informationen.

7. Klicken Sie auf das Symbol "Datensatzbearbeitung abschließen".
8. Klicken Sie auf "Speichern".
9. Klicken Sie auf KONFIGURIEREN: AUS.

Die Konfiguration des Datumsevents ist vollständig.

Löschen von Datumsevents

CA APM lässt Sie ein Datumsevent löschen, das Sie nicht benötigen. Wenn Sie zum Beispiel nicht über eine Änderung des Enddatums für ein Rechtsdokument benachrichtigt werden wollen, können Sie das zugehörige Datumsevent löschen. Wenn Ihnen Ihr Administrator die entsprechenden Berechtigungen gewährt hat, können Sie diesen Task ausführen.

Hinweis: Ausstehende Benachrichtigungen vom Workflow-Provider (zum Beispiel CA Process Automation) über das Ereignis werden gesendet, bevor das Ereignis gelöscht wird. Wenn Sie ein Ereignis löschen, werden alle historischen Informationen über das Ereignis gelöscht. Wir empfehlen, dass Sie das [Ereignis deaktivieren](#) (siehe Seite 87), statt es zu löschen. Auf diese Weise müssen Sie das Ereignis nicht neu definieren, wenn Sie es später benötigen.

So löschen Sie ein Datumsevent

1. Klicken Sie auf die Registerkarte und die optionale Unterregisterkarte für die Ereignisdefinition, die Sie konfigurieren möchten.
2. Klicken Sie links auf KONFIGURIEREN: AN.
Die Ereigniskonfiguration wird aktiviert.
3. Wählen Sie im Bereich der Konfigurationsinformationen der Seite eine vorhandene globale oder lokale Konfiguration aus.
Wichtig! Globale Konfigurationsänderungen wirken sich auf alle Anwender aus, unabhängig von ihrer Rolle. Lokale Konfigurationsänderungen wirken sich nur auf Anwender in den Rollen aus, die der ausgewählten Konfiguration zugewiesen sind.
4. Klicken Sie neben dem Feld auf das Ereigniskonfigurations-Symbol.
Die Ereignisseite für das ausgewählte Feld wird angezeigt.
5. Klicken Sie auf das Symbol "Zum Löschen markieren" neben dem Datumsevent, das Sie löschen wollen.
6. Klicken Sie auf "Speichern".
7. Klicken Sie auf KONFIGURIEREN: AUS.
Die Konfiguration des Datumsevents ist vollständig.

Change-Events

Verwenden Sie ein *Change-Event*, um ein Feld für ein Objekt zu überwachen und sich vom Workflow-Provider (zum Beispiel CA Process Automation) benachrichtigen zu lassen, wenn der Feldwert sich geändert hat. Change-Events basieren auf dem Wert, der in einem bestimmten Feld gespeichert wird (Standard- und erweiterte Felder), und die Benachrichtigung vom Workflow-Provider gibt eine Warnung an, um jemanden darauf hinzuweisen, wenn der Wert eines Felds festgelegt wird oder sich ändert.

CA APM lässt Sie ein oder mehrere Change-Events für ein einzelnes Feld angeben.

Beispiel: Definieren eines Change-Events, um die Ausstattung für einen neuen Mitarbeiter zu suchen

In diesem Beispiel stellen Asset-Techniker die entsprechende Ausstattung bereit, wenn ein Mitarbeiter eingestellt wird oder in eine andere Abteilung wechselt. Sie definieren ein Change-Event, das eine Benachrichtigung an ein Mitglied des Asset-Techniker-Teams ausgibt, wenn der Abteilungs-Feldwert für den Kontakt festgelegt wird oder sich ändert. Diese Benachrichtigung weist den Techniker darauf hin, Ausstattung für den neuen oder versetzten Mitarbeiter bereitzustellen.

Definieren eines Change-Events

CA APM lässt Sie ein Change-Event definieren, um ein Feld zu überwachen und sich vom Workflow-Provider (zum Beispiel CA Process Automation) benachrichtigen zu lassen, wenn der Feldwert sich geändert hat. Zum Beispiel können Sie ein Change-Event für das Feld "Abteilung" eines Kontakts definieren. Sie können ein oder mehrere Change-Event für ein einzelnes Feld angeben.

Hinweis: Wenn Ihnen Ihr Administrator die entsprechenden Berechtigungen gewährt hat, können Sie diesen Task ausführen.

So definieren Sie ein Change-Event

1. Klicken Sie auf die Registerkarte und die optionale Unterregisterkarte für die Ereignisdefinition, die Sie konfigurieren möchten.
2. Klicken Sie links auf KONFIGURIEREN: AN.
Die Ereigniskonfiguration wird aktiviert.
3. Wählen Sie im Bereich der Konfigurationsinformationen der Seite eine vorhandene globale oder lokale Konfiguration aus.

Wichtig! Globale Konfigurationsänderungen wirken sich auf alle Anwender aus, unabhängig von ihrer Rolle. Lokale Konfigurationsänderungen wirken sich nur auf Anwender in den Rollen aus, die der ausgewählten Konfiguration zugewiesen sind.

4. Klicken Sie neben dem Feld auf das Ereigniskonfigurations-Symbol.
Die Ereignisseite für das ausgewählte Feld wird angezeigt.

5. Klicken Sie auf "Neu".
6. Geben Sie die Informationen für das Change-Event an.

Die folgenden Felder bedürfen einer Erklärung:

Ereignistyp

Wählen Sie Change-Event als Typ des Ereignisses aus. Nachdem Sie den Ereignistyp ausgewählt haben und das Ereignis gespeichert haben, können Sie den Ereignistyp nicht mehr ändern. Wenn Sie bei der Ereignisdefinition den falschen Ereignistyp auswählen, löschen Sie das Ereignis und definieren Sie es neu unter Verwendung des richtigen Ereignistyps.

Ereignisursache

Wählen Sie den Typ der Aktion aus, die im Feld auftreten muss, damit das Change-Event eintritt. Unterstützte Ereignisursachen sind beispielsweise, wenn ein Feld verändert wird oder ein Datensatz hinzugefügt oder gelöscht wird.

Wert geändert von

Wählen Sie den Anfangsstatus des Feldwerts für das Change-Event aus. Unterstützte Feldwertänderungen schließen die folgenden Optionen ein:

- **Beliebiger Wert.** Ein beliebiger Feldwert legt den Anfangsstatus fest.
- **Leer.** Ein leerer Feldwert legt den Anfangsstatus fest.
- **Alter Wert.** Ein bestimmter Wert legt den Anfangsstatus fest.

Wert

Verfügbar, wenn Sie *Alter Wert* in dem Feld "Wert geändert von" auswählen. Geben Sie einen bestimmten Wert ein, um den Anfangsstatus festzulegen.

Wert geändert zu

Wählen Sie den Endzustand des Feldwerts für das Eintreten des Change-Events aus. Unterstützte Feldwertänderungen schließen die folgenden Optionen ein:

- **Beliebiger Wert.** Ein beliebiger Feldwert, außer einem leeren Wert, legt den Endzustand fest.
- **Leer.** Ein leerer Feldwert legt den Endzustand fest.
- **Neuer Wert.** Ein bestimmter Wert legt den Endzustand fest.

Wert

Verfügbar, wenn Sie *Neuer Wert* in dem Feld "Value Changed To" ausgewählt haben. Geben Sie einen bestimmten Wert ein, um den Endzustand festzulegen.

Inaktiv

Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen aus, um anzugeben, dass das Change-Event deaktiviert ist. Wenn Sie ein Change-Event inaktiv machen, werden keine neuen Benachrichtigungen für das Ereignis erstellt. Allerdings werden ausstehende Benachrichtigungen verarbeitet.

Event-Provider

Wählen Sie den Workflow-Provider aus, um Anwendern mitzuteilen, dass das Change-Event aufgetreten ist (zum Beispiel CA IT Process Automation Manager). Wenn Sie einen Provider auswählen, werden alle verfügbaren Workflow-Vorgänge für den ausgewählten Provider im Workflow-Prozessfeld angezeigt.

Workflow-Prozess

Identifiziert den Workflow-Prozess für den Workflow-Provider. Wenn Sie einen Workflow-Prozess auswählen, werden alle verfügbaren Prozessparameter für den Workflow-Provider angezeigt.

- Benachrichtigung und eine Eskalation – Benachrichtigt den ursprünglichen Empfänger und sendet eine Erinnerungs-E-Mail. Wenn der Empfänger die Benachrichtigung bestätigt, markiert der Prozess das Ereignis als abgeschlossen. Wenn der Empfänger nicht im angegebenen Zeitrahmen bestätigt, eskaliert der Prozess die Benachrichtigung zum Empfänger für die Eskalation. Wenn der Empfänger für die Eskalation antwortet, markiert der Prozess das Ereignis als abgeschlossen. Wenn der Empfänger für die Eskalation nicht antwortet, markiert der Prozess das Ereignis als fehlgeschlagen.
- Benachrichtigung ohne Best. – Benachrichtigt den ursprünglichen Empfänger und markiert das Ereignis als abgeschlossen. Der Empfänger muss die Benachrichtigung nicht bestätigen.
- Benachrichtigung ohne Eskalation – Benachrichtigt den ursprünglichen Empfänger und sendet eine Erinnerungs-E-Mail. Wenn der Empfänger die Benachrichtigung nicht innerhalb des angegebenen Zeitraums bestätigt, markiert der Prozess das Ereignis als fehlgeschlagen. Wenn der Empfänger innerhalb des angegebenen Zeitraums bestätigt, markiert der Prozess das Ereignis als abgeschlossen.
- (Optional) Zusätzliche Prozesstypen – Verwendet Prozesse, die Sie im Workflow-Provider angegeben haben.

Benachrichtigungsparameter

Geben Sie jeden Prozessparameter für den Workflow-Provider wie folgt in jedem Feld an:

- Geben Sie einen tatsächlichen Wert ein (fest kodiert).
- Klicken Sie auf "Felder zuordnen", um den [Parameter einem CA APM-Objektattribut zuzuordnen](#) (siehe Seite 76).
- Geben Sie einen tatsächlichen Wert ein (fest kodiert) und klicken Sie im gleichen Feld auf "Felder zuordnen", um den Parameter zuzuordnen.

Hinweis: Genaue Informationen über das Format und Inhalt jeden Parameterfelds erhalten Sie in den jeweiligen Feld-QuickInfos.

7. Klicken Sie auf "Speichern".
8. Klicken Sie auf KONFIGURIEREN: AUS.

Die Konfiguration des Ereignisses ist vollständig.

Aktualisieren von Change-Events

CA APM lässt Sie die Informationen für ein vorhandenes Change-Event aktualisieren. Zum Beispiel können Sie den Ereignisnamen und die Beschreibung verändern, und Sie können das Ereignis deaktivieren.

Hinweis: Wenn Ihnen Ihr Administrator die entsprechenden Berechtigungen gewährt hat, können Sie diesen Task ausführen.

So aktualisieren Sie ein Change-Event

1. Klicken Sie auf die Registerkarte und die optionale Unterregisterkarte für die Ereignisdefinition, die Sie konfigurieren möchten.
2. Klicken Sie links auf KONFIGURIEREN: AN.
Die Ereigniskonfiguration wird aktiviert.
3. Wählen Sie im Bereich der Konfigurationsinformationen der Seite eine vorhandene globale oder lokale Konfiguration aus.

Wichtig! Globale Konfigurationsänderungen wirken sich auf alle Anwender aus, unabhängig von ihrer Rolle. Lokale Konfigurationsänderungen wirken sich nur auf Anwender in den Rollen aus, die der ausgewählten Konfiguration zugewiesen sind.

4. Klicken Sie neben dem Feld auf das Ereigniskonfigurations-Symbol.
Die Ereignisseite für das ausgewählte Feld wird angezeigt.
5. Klicken Sie auf das Symbol "Datensatz bearbeiten" neben dem Change-Event, das Sie aktualisieren wollen.
6. Geben Sie die neuen Informationen für das Change-Event ein.

Hinweis: Nachdem Sie ein Ereignis definiert und gespeichert haben, können Sie den Ereignistyp, die Ereignisursache, "Wert geändert von" und "Wert geändert zu" nicht mehr ändern. Wenn Sie die falschen Informationen eingeben, löschen Sie das Ereignis und definieren Sie es neu mit den richtigen Informationen.

7. Klicken Sie auf das Symbol "Datensatzbearbeitung abschließen".
8. Klicken Sie auf "Speichern".
9. Klicken Sie auf KONFIGURIEREN: AUS.

Die Konfiguration des Change-Events ist vollständig.

Löschen von Change-Events

CA APM lässt Sie Change-Events löschen, die Sie nicht benötigen. Wenn Sie zum Beispiel nicht über eine Änderung am Abteilungsfeld für einen Kontakt benachrichtigt werden wollen, können Sie das zugehörige Change-Event löschen. Wenn Ihnen Ihr Administrator die entsprechenden Berechtigungen gewährt hat, können Sie diesen Task ausführen.

Hinweis: Ausstehende Benachrichtigungen vom Workflow-Provider (zum Beispiel CA Process Automation) über das Ereignis werden gesendet, bevor das Ereignis gelöscht wird. Wenn Sie ein Ereignis löschen, werden alle historischen Informationen über das Ereignis gelöscht. Wir empfehlen, dass Sie das [Ereignis deaktivieren](#) (siehe Seite 87), statt es zu löschen. Auf diese Weise müssen Sie das Ereignis nicht neu definieren, wenn Sie es später benötigen.

So löschen Sie ein Change-Event

1. Klicken Sie auf die Registerkarte und die optionale Unterregisterkarte für die Ereignisdefinition, die Sie konfigurieren möchten.
2. Klicken Sie links auf KONFIGURIEREN: AN.
Die Ereigniskonfiguration wird aktiviert.
3. Wählen Sie im Bereich der Konfigurationsinformationen der Seite eine vorhandene globale oder lokale Konfiguration aus.
Wichtig! Globale Konfigurationsänderungen wirken sich auf alle Anwender aus, unabhängig von ihrer Rolle. Lokale Konfigurationsänderungen wirken sich nur auf Anwender in den Rollen aus, die der ausgewählten Konfiguration zugewiesen sind.
4. Klicken Sie neben dem Feld auf das Ereigniskonfigurations-Symbol.
Die Ereignisseite für das ausgewählte Feld wird angezeigt.
5. Klicken Sie auf das Symbol "Zum Löschen markieren" neben dem Change-Event, das Sie löschen wollen.
6. Klicken Sie auf "Speichern".
7. Klicken Sie auf KONFIGURIEREN: AUS.
Die Konfiguration des Change-Events ist vollständig.

Überwachungsevents

Verwenden Sie ein *Überwachungsevent*, um ein Feld für ein Objekt zu überwachen und sich vom Workflow-Provider (zum Beispiel CA Process Automation) über ein potenzielles Hindernis beim Durchführen eines Tasks benachrichtigen zu lassen.

Überwachungsevents basieren auf Inaktivität in einem bestimmten Feld (Standard und erweiterte Felder) innerhalb eines angegebenen Zeitraums, und die Benachrichtigung vom Workflow-Provider gibt vorab eine Warnung an, um jemanden auf ein potenzielles Hindernis hinzuweisen. Wenn sich der Feldwert innerhalb des Zeitraums ändert, sendet der Workflow-Provider keine Benachrichtigung.

CA APM lässt Sie ein oder mehrere Überwachungsevents für ein einzelnes Feld angeben.

Beispiel: Definieren eines Überwachungsevents, um neue Laptops zu konfigurieren und bereitzustellen

In diesem Beispiel möchten Sie, dass Asset-Techniker alle neuen Laptops innerhalb von fünf Tagen nach Erhalt konfigurieren und für die Mitarbeiter bereitstellen. Um dieser Anforderung zu entsprechen, geben Sie ein Überwachungsevent an, das ein Ereignis erstellt, wenn einem Asset der Status "Empfangen" (Lebenszyklus-Statusfeld) zugewiesen wird. Wenn der Status für mehr als fünf Tage "Empfangen" bleibt, wird eine Benachrichtigung an einen Asset-Techniker gesendet.

Definieren eines Überwachungsevents

CA APM lässt Sie ein Überwachungsevent angeben, um ein Feld zu überwachen und sich vom Workflow-Provider (zum Beispiel CA Process Automation) über Inaktivität in einem bestimmten Feld benachrichtigen zu lassen. Zum Beispiel können Sie ein Überwachungsevent auf dem Lebenszyklus-Statusfeld für ein Asset angeben. Sie können ein oder mehrere Überwachungsevents für ein einzelnes Feld angeben.

Hinweis: Wenn Ihnen Ihr Administrator die entsprechenden Berechtigungen gewährt hat, können Sie diesen Task ausführen.

So definieren Sie ein Überwachungsevent

1. Klicken Sie auf die Registerkarte und die optionale Unterregisterkarte für die Ereignisdefinition, die Sie konfigurieren möchten.
2. Klicken Sie links auf KONFIGURIEREN: AN.
Die Ereigniskonfiguration wird aktiviert.

3. Wählen Sie im Bereich der Konfigurationsinformationen der Seite eine vorhandene globale oder lokale Konfiguration aus.

Wichtig! Globale Konfigurationsänderungen wirken sich auf alle Anwender aus, unabhängig von ihrer Rolle. Lokale Konfigurationsänderungen wirken sich nur auf Anwender in den Rollen aus, die der ausgewählten Konfiguration zugewiesen sind.

4. Klicken Sie neben dem Feld auf das Ereigniskonfigurations-Symbol.

Die Ereignisseite für das ausgewählte Feld wird angezeigt.

5. Klicken Sie auf "Neu".

6. Geben Sie die Informationen für das Überwachungsevent an.

Wichtig! Die Felder "Wert geändert von" und Wertfelder funktionieren zusammen, um den Zeitgeber für das Überwachungsevent zu starten. Der Zeitgeber läuft für die Dauer, die Sie im Feld "Tage nach" angeben. Die Felder "Wert geändert zu" und Wertfelder funktionieren zusammen, um den Wert anzuzeigen, den Sie erreichen wollen, damit der Zeitgeber stehen bleibt. Wenn der Wert, den Sie erreichen wollen, nicht im angegebenen Zeitraum nach dem Zeitgeberstart auftritt, tritt das Überwachungsevent ein und zeigt an, dass der angegebene Workflow nicht eingetreten ist.

Die folgenden Felder bedürfen einer Erklärung:

Ereignistyp

Wählen Sie als Ereignistyp ein Überwachungsevent aus. Nachdem Sie den Ereignistyp ausgewählt haben und das Ereignis gespeichert haben, können Sie den Ereignistyp nicht mehr ändern. Wenn Sie bei der Ereignisdefinition den falschen Ereignistyp auswählen, löschen Sie das Ereignis und definieren Sie es neu unter Verwendung des richtigen Ereignistyps.

Ereignisursache

Wählen Sie den Typ der Aktion aus, die im Feld auftreten muss, damit das Überwachungsevent eintritt. Eine unterstützte Ereignisursache ist, wenn ein Feld verändert wird.

Tage nach

Geben Sie eine positive Zahl an, um anzuzeigen, wie viele Tage nach dem der Feldwert von "Wert geändert von" gewartet werden soll, um den Zeitgeber zu starten.

Hinweis: Wenn der Feldwert für "Value Change To" nicht auftritt, läuft der Zeitgeber nach der von Ihnen angegebenen Anzahl von Tagen ab. Nachdem der Zeitgeber abgelaufen ist, wird das Überwachungsevent erstellt. Allerdings bleibt der Zeitgeber stehen, wenn der Feldwert für "Wert geändert zu" zum angegebenen Wert geändert wird, und es wird kein Überwachungsevent erstellt.

Wert geändert von

Wählen Sie den Anfangsfeldwert aus, um den Zeitgeber für das Überwachungsevent zu starten. Unterstützte Feldwertänderungen schließen die folgenden Optionen ein:

- **Beliebiger Wert.** Ein beliebiger Feldwert startet den Zeitgeber für das Überwachungsevent.
- **Leer.** Ein leerer Feldwert startet den Zeitgeber für das Überwachungsevent.
- **Alter Wert.** Ein bestimmter Anfangswert startet den Zeitgeber für das Überwachungsevent.

Wert

Verfügbar, wenn Sie *Alter Wert* in dem Feld "Wert geändert von" auswählen. Geben Sie einen bestimmten Wert ein, um den Zeitgeber für das Überwachungsevent zu starten.

Wert geändert zu

Wählen Sie den Endzustand des Feldwerts aus, der den Zeitgeber für das Überwachungsevent stoppt und verhindert, dass das Überwachungsevent eintritt. Unterstützte Feldwertänderungen schließen die folgenden Optionen ein:

- **Beliebiger Wert.** Ein beliebiger Feldwert stoppt den Zeitgeber für das Überwachungsevent und verhindert, dass das Überwachungsevent eintritt.
- **Leer.** Ein leerer Feldwert stoppt den Zeitgeber für das Überwachungsevent und verhindert, dass das Überwachungsevent eintritt.
- **Neuer Wert.** Ein bestimmter Feldwert stoppt den Zeitgeber für das Überwachungsevent und verhindert, dass das Überwachungsevent eintritt.

Wert

Verfügbar, wenn Sie *Neuer Wert* in dem Feld "Value Changed To" ausgewählt haben. Geben Sie einen bestimmten Wert ein, um den Zeitgeber für das Überwachungsevent zu stoppen und zu verhindern, dass das Überwachungsevent eintritt.

Inaktiv

Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen aus, um anzugeben, dass das Überwachungsevent deaktiviert ist. Wenn Sie ein Überwachungsevent inaktiv machen, werden keine neuen Benachrichtigungen für das Ereignis erstellt. Allerdings werden ausstehende Benachrichtigungen verarbeitet.

Event-Provider

Wählen Sie den Workflow-Provider aus, um Anwendern mitzuteilen, dass das Überwachungsereignis aufgetreten ist (zum Beispiel CA IT Process Automation Manager). Wenn Sie einen Provider auswählen, werden alle verfügbaren Workflow-Vorgänge für den ausgewählten Provider im Workflow-Prozessfeld angezeigt.

Workflow-Prozess

Identifiziert den Workflow-Prozess für den Workflow-Provider. Wenn Sie einen Workflow-Prozess auswählen, werden alle verfügbaren Prozessparameter für den Workflow-Provider angezeigt.

- Benachrichtigung und eine Eskalation – Benachrichtigt den ursprünglichen Empfänger und sendet eine Erinnerungs-E-Mail. Wenn der Empfänger die Benachrichtigung bestätigt, markiert der Prozess das Ereignis als abgeschlossen. Wenn der Empfänger nicht im angegebenen Zeitrahmen bestätigt, eskaliert der Prozess die Benachrichtigung zum Empfänger für die Eskalation. Wenn der Empfänger für die Eskalation antwortet, markiert der Prozess das Ereignis als abgeschlossen. Wenn der Empfänger für die Eskalation nicht antwortet, markiert der Prozess das Ereignis als fehlgeschlagen.
- Benachrichtigung ohne Best. – Benachrichtigt den ursprünglichen Empfänger und markiert das Ereignis als abgeschlossen. Der Empfänger muss die Benachrichtigung nicht bestätigen.
- Benachrichtigung ohne Eskalation – Benachrichtigt den ursprünglichen Empfänger und sendet eine Erinnerungs-E-Mail. Wenn der Empfänger die Benachrichtigung nicht innerhalb des angegebenen Zeitraums bestätigt, markiert der Prozess das Ereignis als fehlgeschlagen. Wenn der Empfänger innerhalb des angegebenen Zeitraums bestätigt, markiert der Prozess das Ereignis als abgeschlossen.
- (Optional) Zusätzliche Prozessstypen – Verwendet Prozesse, die Sie im Workflow-Provider angegeben haben.

Benachrichtigungsparameter

Geben Sie jeden Prozessparameter für den Workflow-Provider wie folgt in jedem Feld an:

- Geben Sie einen tatsächlichen Wert ein (fest kodiert).
- Klicken Sie auf "Felder zuordnen", um den [Parameter einem CA APM-Objektattribut zuzuordnen](#) (siehe Seite 76).
- Geben Sie einen tatsächlichen Wert ein (fest kodiert) und klicken Sie im gleichen Feld auf "Felder zuordnen", um den Parameter zuzuordnen.

Hinweis: Genaue Informationen über das Format und Inhalt jeden Parameterfelds erhalten Sie in den jeweiligen Feld-QuickInfos.

7. Klicken Sie auf "Speichern".
8. Klicken Sie auf KONFIGURIEREN: AUS.

Die Konfiguration des Überwachungsevents ist vollständig.

Aktualisieren von Überwachungsevents

CA APM lässt Sie die Informationen für ein vorhandenes Überwachungsevent aktualisieren. Zum Beispiel können Sie den Ereignisnamen und die Beschreibung verändern, und Sie können das Ereignis deaktivieren.

Hinweis: Wenn Ihnen Ihr Administrator die entsprechenden Berechtigungen gewährt hat, können Sie diesen Task ausführen.

So aktualisieren Sie ein Überwachungsevent

1. Klicken Sie auf die Registerkarte und die optionale Unterregisterkarte für die Ereignisdefinition, die Sie konfigurieren möchten.
2. Klicken Sie links auf KONFIGURIEREN: AN.
Die Ereigniskonfiguration wird aktiviert.
3. Wählen Sie im Bereich der Konfigurationsinformationen der Seite eine vorhandene globale oder lokale Konfiguration aus.
Wichtig! Globale Konfigurationsänderungen wirken sich auf alle Anwender aus, unabhängig von ihrer Rolle. Lokale Konfigurationsänderungen wirken sich nur auf Anwender in den Rollen aus, die der ausgewählten Konfiguration zugewiesen sind.
4. Klicken Sie neben dem Feld auf das Ereigniskonfigurations-Symbol.
Die Ereignisseite für das ausgewählte Feld wird angezeigt.
5. Klicken Sie auf das Symbol "Datensatz bearbeiten" neben dem Überwachungsevent, das Sie aktualisieren wollen.
6. Geben Sie die neuen Informationen für das Überwachungsevent ein.

Hinweis: Nachdem Sie ein Ereignis definiert und gespeichert haben, können Sie den Ereignistyp, die Ereignisursache, "Wert geändert von" und "Wert geändert zu" nicht mehr ändern. Wenn Sie die falschen Informationen eingeben, löschen Sie das Ereignis und definieren Sie es neu mit den richtigen Informationen.

7. Klicken Sie auf das Symbol "Datensatzbearbeitung abschließen".
8. Klicken Sie auf "Speichern".
9. Klicken Sie auf KONFIGURIEREN: AUS.

Die Konfiguration des Überwachungsevents ist vollständig.

Löschen von Überwachungsevents

CA APM lässt Sie ein Überwachungsevent löschen, das Sie nicht benötigen. Wenn Sie zum Beispiel nicht über eine Änderung am Lebenszyklus-Statusfeld für ein Asset benachrichtigt werden wollen, können Sie das zugehörige Überwachungsevent löschen. Wenn Ihnen Ihr Administrator die entsprechenden Berechtigungen gewährt hat, können Sie diesen Task ausführen.

Hinweis: Ausstehende Benachrichtigungen vom Workflow-Provider (zum Beispiel CA Process Automation) über das Ereignis werden gesendet, bevor das Ereignis gelöscht wird. Wenn Sie ein Ereignis löschen, werden alle historischen Informationen über das Ereignis gelöscht. Wir empfehlen, dass Sie das [Ereignis deaktivieren](#) (siehe Seite 87), statt es zu löschen. Auf diese Weise müssen Sie das Ereignis nicht neu definieren, wenn Sie es später benötigen.

So löschen Sie ein Überwachungsevent

1. Klicken Sie auf die Registerkarte und die optionale Unterregisterkarte für die Ereignisdefinition, die Sie konfigurieren möchten.
2. Klicken Sie links auf KONFIGURIEREN: AN.
Die Ereigniskonfiguration wird aktiviert.
3. Wählen Sie im Bereich der Konfigurationsinformationen der Seite eine vorhandene globale oder lokale Konfiguration aus.

Wichtig! Globale Konfigurationsänderungen wirken sich auf alle Anwender aus, unabhängig von ihrer Rolle. Lokale Konfigurationsänderungen wirken sich nur auf Anwender in den Rollen aus, die der ausgewählten Konfiguration zugewiesen sind.

4. Klicken Sie neben dem Feld auf das Ereigniskonfigurations-Symbol.
Die Ereignisseite für das ausgewählte Feld wird angezeigt.
5. Klicken Sie auf das Symbol "Zum Löschen markieren" neben dem Überwachungsevent, das Sie löschen wollen.
6. Klicken Sie auf "Speichern".
7. Klicken Sie auf KONFIGURIEREN: AUS.

Die Konfiguration des Überwachungsevents ist vollständig.

Workflow-Provider-Prozessparameter

Sie führen einige Einrichtungs- und Konfigurationsschritte des E-Mail-Benachrichtigungsprozesses im Workflow-Provider aus. Allerdings geben Sie auch die Prozessparameter für den Workflow-Provider an, wenn Sie ein Ereignis in CA APM definieren. Die Prozessparameter schließen Elemente wie Anwender-IDs, E-Mail-Adressen, E-Mail-Betreff, Inhalt der E-Mail und andere Elemente ein. Der Workflow-Provider verwendet diese Informationen, um die E-Mail-Benachrichtigung zu erstellen, zu senden und zu verwalten.

Hinweis: Informationen über Workflow-Provider-Prozessparameter, die Sie in CA Process Automation angeben müssen, finden Sie im *Implementierungshandbuch*. Informationen über die Einrichtung eines Benachrichtigungsprozesses finden Sie in Ihrer Workflow-Provider-Dokumentation.

Sie können tatsächliche (fest kodierte) Werte angeben, wenn Sie die Prozessparameter definieren. Wenn Sie einen tatsächlichen Wert für eine E-Mail-Adresse (oder einen anderen Parameter) verwenden, müssen Sie überprüfen, dass die Adresse (oder die anderen Daten) zulässig sind.

Sie können auch die Prozessparameter CA APM-Objektattributen zuordnen. Wenn Sie einen Prozessparameter einem CA APM-Objektattribut zuordnen, greift der Workflow-Provider auf CA APM zu, um den aktuellen Wert des zugeordneten Attributs festzustellen, und verwendet diesen Wert, um die Benachrichtigung zu erstellen und zu verwalten. Zum Beispiel ordnen Sie den Prozessparameter "Ursprüngliche E-Mail-Adressen" dem CA APM-Attribut für die Kontakt-E-Mail-Adresse zu, wenn Sie ein Ereignis definieren. Wenn dieses Ereignis eintritt, bestimmt der Workflow-Provider den aktuellen Wert der CA APM-Kontakt-E-Mail-Adresse und verwendet diesen Wert für die E-Mail-ID.

Wichtig! Um CA Process Automation-Prozessparameter erfolgreich zu CA APM-Objekten zuzuordnen, müssen Sie die CA APM-Datenobjekte und die CA Process Automation-Parameter verstehen. Sie müssen entscheiden, welches CA APM-Objekt eine entsprechende Übereinstimmung für jeden CA Process Automation-Parameter ist.

Prozessparameter für "Benachrichtigung und eine Eskalation"

Die Prozessparameter, die angezeigt werden, wenn Sie ein Ereignis definieren, hängen von dem Workflow-Provider-Prozesstyp ab, den Sie auswählen. Der Prozess "Benachrichtigung und eine Eskalation" ist ein E-Mail-Benachrichtigungsprozess, der mit dem Produkt geliefert wird. Dieser Prozess sendet eine E-Mail-Benachrichtigung an den ursprünglichen Empfänger, wenn ein Ereignis eintritt, und wenn der Empfänger nicht antwortet, wird die E-Mail zu den ersten Eskalationsebenenempfängern eskaliert. Wenn Sie diesen Prozess als Workflow-Prozess für ein Ereignis auswählen, wird eine Liste von Parametern angezeigt.

Wichtig! CA APM und CA Process Automation validieren nicht die Informationen, die Sie für die Parameter eingeben. Sie müssen überprüfen, dass Ihre Eingabe gültig ist und dass Sie die Daten im richtigen Format eingeben.

Die folgenden Felder bedürfen einer Erklärung:

Ursprüngliche Anwender-IDs

CA Process Automation-Anwender-ID (CA APM- oder Nicht-CA APM-Anwender) für die Bestätigung der Erstbenachrichtigung. Sie können mehr als eine Anwender-ID, getrennt durch Doppelpunkte, angeben. Geben Sie keine Leerzeichen zwischen den Eingaben ein.

Beispiel: Dieses Beispiel enthält eine Anwender-ID (John), die ein Texteingabewert ist, und das zugeordnete Feld {legaldoc.owner.userid}. Die zwei Elemente werden durch einen Doppelpunkt getrennt. Das zugeordnete Feld {legaldoc.owner.userid} repräsentiert die Anwender-ID des Anwenders im Feld "Eigentümer" des Rechtsdokuments. Um das zugeordnete Feld zu erhalten {legaldoc.owner.userid}, klicken Sie auf die Schaltfläche "Felder zuordnen", wählen die Eigentümer-Verknüpfung im Dialogfeld "Felder hinzufügen" aus und die Anwender-ID aus der Liste der Attribute.

John:{legaldoc.owner.userid}

Ursprüngliche Gruppen

CA Process Automation-Gruppenname für die Bestätigung der Erstbenachrichtigung. Sie können mehr als einen Gruppennamen, getrennt durch Doppelpunkte, angeben. Geben Sie keine Leerzeichen zwischen den Eingaben ein.

Beispiel: Dieses Beispiel enthält einen CA Process Automation-Gruppennamen (ITAM), der ein Texteingabewert ist.

ITAM

Ursprüngliche E-Mail-Adressen

E-Mail-Adresse (oder Verteilungsliste) des ursprünglichen Empfängers der E-Mail. Sie können mehr als eine Adresse, getrennt durch Semikola, angeben. Sie können Leerzeichen zwischen den Eingaben eingeben.

Beispiel: Dieses Beispiel enthält eine E-Mail-Adresse (john.doe@company.com), die ein Texteingabewert ist, und das zugeordnete Feld {legaldoc.owner.emailid}. Die zwei Elemente werden durch ein Semikolon getrennt. Das zugeordnete Feld {legaldoc.owner.emailid} repräsentiert die E-Mail-Adresse des Anwenders im Feld "Eigentümer" des Rechtsdokuments. Um das zugeordnete Feld zu erhalten {legaldoc.owner.emailid}, klicken Sie auf die Schaltfläche "Felder zuordnen", wählen die Eigentümer-Verknüpfung im Dialogfeld "Felder hinzufügen" aus und die E-Mail-Adresse aus der Liste der Attribute.

john.doe@company.com;{legaldoc.owner.emailid}

Ursprüngliche Adressen für die E-Mail-Kopie

E-Mail-Adresse (oder Verteilungsliste) des ersten Kopienempfängers der E-Mail. Sie können mehr als eine Adresse, getrennt durch Semikola, angeben. Sie können Leerzeichen zwischen den Eingaben eingeben.

Beispiel: Dieses Beispiel enthält eine E-Mail-Adresse (jane.doe@company.com), die ein Texteingabewert ist, und das zugeordnete Feld {legaldoc.requestor.emailid}. Die zwei Elemente werden durch ein Semikolon getrennt. Das zugeordnete Feld {legaldoc.requestor.emailid} repräsentiert die E-Mail-Adresse des Anwenders im Requestor-Feld des Rechtsdokuments. Um das zugeordnete Feld zu erhalten {legaldoc.requestor.emailid}, klicken Sie auf die Schaltfläche "Felder zuordnen", wählen die Requestor-Verknüpfung im Dialogfeld "Felder hinzufügen" aus und die E-Mail-Adresse aus der Liste der Attribute.

jane.doe@company.com;{legaldoc.requestor.emailid}

Ursprünglicher E-Mail-Betreff

Betreff der E-Mail-Nachricht für den ursprünglichen Empfänger. Geben Sie Text ein oder kombinieren Sie Texteingaben mit zugeordneten Feldern. Sie müssen keine Doppelpunkte oder Semikola eingeben, um die Eingaben zu trennen.

Beispiel: Dieses Beispiel enthält Texteingabeinhalt (Bestätigung erforderlich für) und das zugeordnete Feld {legaldoc.documentidentifizier}.

Bestätigung erforderlich für) {legaldoc.documentidentifizier}

Ursprüngliche E-Mail-Nachricht

Nachricht der E-Mail für den ursprünglichen Empfänger. Geben Sie Text ein oder kombinieren Sie Texteingaben mit zugeordneten Feldern. Sie müssen keine Doppelpunkte oder Semikola eingeben, um die Eingaben zu trennen.

Beispiel: Dieses Beispiel enthält Texteingabeinhalt (Die Rechtsdokument-ID), das zugeordnete Feld {legaldoc.documentidentifizier} und weiteren Texteingabeinhalt.

Die Rechtsdokument-ID {legaldoc.documentidentifizier} erfordert Ihre Bestätigung. Verwenden Sie die Verknüpfung im Betreff von dieser E-Mail.

Bestätigungstitel

Titel, der auf dem Bestätigungstask angezeigt wird, auf den der Anwender in CA Process Automation zugreift, um den Empfang der Benachrichtigung zu bestätigen. Sie müssen keine Doppelpunkte oder Semikola eingeben, um die Eingaben zu trennen.

Beispiel: Dieses Beispiel enthält nur Texteingabeinhalt (Die Rechtsdokument-ID).

Die Rechtsdokument-ID

Bestätigungsbeschreibung

Beschreibung, die auf dem Bestätigungstask angezeigt wird, auf den der Anwender in CA Process Automation zugreift, um den Empfang der Benachrichtigung zu bestätigen. Sie müssen keine Doppelpunkte oder Semikola eingeben, um die Eingaben zu trennen.

Beispiel: Dieses Beispiel enthält Texteingabeinhalt (Die Rechtsdokument-ID) und das zugeordnete Feld {legaldoc.documentidentifizier}.

Die Rechtsdokument-ID {legaldoc.documentidentifizier}

Eskalations-Anwender-IDs

CA Process Automation-Anwender-ID (CA APM- oder Nicht-CA APM-Anwender) für die Bestätigung der Eskalationsbenachrichtigung. Sie können mehr als eine Anwender-ID, getrennt durch Doppelpunkte, angeben. Geben Sie keine Leerzeichen zwischen den Eingaben ein.

Beispiel: Dieses Beispiel enthält eine Anwender-ID (Mary), die ein Texteingabewert ist, und das zugeordnete Feld {legaldoc.owner.supervisor.userid}. Die zwei Elemente werden durch einen Doppelpunkt getrennt. Das zugeordnete Feld {legaldoc.owner.supervisor.userid} repräsentiert die Anwender-ID des Supervisors des Anwenders im Feld "Eigentümer" des Rechtsdokuments. Um das zugeordnete Feld zu erhalten {legaldoc.owner.supervisor.userid}, klicken Sie auf die Schaltfläche "Felder zuordnen", wählen die Eigentümer-Verknüpfung im Dialogfeld "Felder hinzufügen" aus, wählen die Supervisor-Verknüpfung aus und die Anwender-ID aus der Liste der Attribute.

Mary:{legaldoc.owner.supervisor.userid}

Eskalationsgruppen

CA Process Automation-Gruppenname für die Bestätigung der Eskalationsbenachrichtigung. Sie können mehr als einen Gruppennamen, getrennt durch Doppelpunkte, angeben. Geben Sie keine Leerzeichen zwischen den Eingaben ein.

Beispiel: Dieses Beispiel enthält einen CA Process Automation-Gruppennamen (ITAM), der ein Texteingabewert ist.

ITAM

Eskalations-E-Mail-Adressen

E-Mail-Adresse (oder Verteilungsliste) des Empfängers der Eskalations-E-Mail. Sie können mehr als eine Adresse, getrennt durch Semikola, angeben. Sie können Leerzeichen zwischen den Eingaben eingeben.

Beispiel: Dieses Beispiel enthält eine E-Mail-Adresse (mary.doe@company.com), die ein Texteingabewert ist, und das zugeordnete Feld {legaldoc.owner.supervisor.emailid}. Die zwei Elemente werden durch ein Semikolon getrennt. Um das zugeordnete Feld zu erhalten {legaldoc.owner.supervisor.emailid}, klicken Sie auf die Schaltfläche "Felder zuordnen", wählen die Eigentümer-Verknüpfung im Dialogfeld "Felder hinzufügen" aus, wählen die Supervisor-Verknüpfung aus und die E-Mail-Adresse aus der Liste der Attribute.

mary.doe@company.com;{legaldoc.owner.supervisor.emailid}

Adressen für die Eskalations-E-Mail-Kopie

E-Mail-Adresse (oder Verteilungsliste) der Kopienempfänger der Eskalations-E-Mail. Sie können mehr als eine Adresse, getrennt durch Semikola, angeben. Sie können Leerzeichen zwischen den Eingaben eingeben.

Beispiel: Dieses Beispiel enthält eine E-Mail-Adresse (jane.doe@company.com), die ein Texteingabewert ist, und das zugeordnete Feld {legaldoc.requestor.emailid}. Die zwei Elemente werden durch ein Semikolon getrennt. Das zugeordnete Feld {legaldoc.requestor.emailid} repräsentiert die E-Mail-Adresse des Anwenders im Requestor-Feld des Rechtsdokuments. Um das zugeordnete Feld zu erhalten {legaldoc.requestor.emailid}, klicken Sie auf die Schaltfläche "Felder zuordnen", wählen die Requestor-Verknüpfung im Dialogfeld "Felder hinzufügen" aus und die E-Mail-Adresse aus der Liste der Attribute.

jane.doe@company.com;{legaldoc.requestor.emailid}

Betreff der Eskalations-E-Mail

Betreff der Eskalations-E-Mail. Geben Sie Text ein oder kombinieren Sie Texteingaben mit zugeordneten Feldern. Sie müssen keine Doppelpunkte oder Semikola eingeben, um die Eingaben zu trennen.

Beispiel: Dieses Beispiel enthält Texteingabeinhalt (Eskalation für), das zugeordnete Feld {legaldoc.documentidentifizier} und zusätzlichen Texteingabeinhalt.

Eskalation für {legaldoc.documentidentifizier}. Bestätigung erforderlich

Eskalations-E-Mail-Nachricht

Nachricht der Eskalations-E-Mail. Geben Sie Text ein oder kombinieren Sie Texteingaben mit zugeordneten Feldern. Sie müssen keine Doppelpunkte oder Semikola eingeben, um die Eingaben zu trennen.

Beispiel: Dieses Beispiel enthält Texteingabeinhalt (Die Rechtsdokument-ID), das zugeordnete Feld {legaldoc.documentidentifizier} und weiteren Texteingabeinhalt.

Die Rechtsdokument-ID {legaldoc.documentidentifizier} erfordert Ihre Bestätigung. Verwenden Sie die Verknüpfung im Betreff von dieser E-Mail.

Betreff der Erinnerungs-E-Mail

Betreff der Erinnerungs-E-Mail-Nachricht für ursprüngliche Empfänger und Empfänger für die Eskalation. Das Produkt sendet eine Erinnerung, wenn die Hälfte des Bestätigungszeitlimits vorüber ist. Geben Sie Text ein oder kombinieren Sie Texteingaben mit zugeordneten Feldern. Sie müssen keine Doppelpunkte oder Semikola eingeben, um die Eingaben zu trennen.

Beispiel: Dieses Beispiel enthält Texteingabeinhalt (Erinnerung für), das zugeordnete Feld {legaldoc.documentidentifizier} und zusätzlichen Texteingabeinhalt.

Erinnerung für {legaldoc.documentidentifizier}. Bestätigung erforderlich.

Erinnerungs-E-Mail-Nachricht

Nachricht der Erinnerungs-E-Mail für ursprüngliche Empfänger und Empfänger für die Eskalation. Das Produkt sendet eine Erinnerung, wenn die Hälfte des Bestätigungszeitlimits vorüber ist. Geben Sie Text ein oder kombinieren Sie Texteingaben mit zugeordneten Feldern. Sie müssen keine Doppelpunkte oder Semikola eingeben, um die Eingaben zu trennen.

Beispiel: Dieses Beispiel enthält Texteingabeinhalt (Erinnerung: Die Rechtsdokument-ID), das zugeordnete Feld {legaldoc.documentidentifizier} und weiteren Texteingabeinhalt.

Erinnerung: Die Rechtsdokument-ID {legaldoc.documentidentifizier} erfordert Ihre Bestätigung. Verwenden Sie die Verknüpfung im Betreff von dieser E-Mail.

Bestätigung - Zeitüberschreitung (Tage:Stunden:Minuten)

Die Zeitdauer, die für die Bestätigung zur Verfügung steht, nachdem die E-Mail-Benachrichtigung gesendet wurde, bevor der Eskalationsprozess startet. Dieses Zeitlimit gilt für ursprüngliche und Eskalationsbenachrichtigungen. Tage, Stunden und Minuten können jeden numerischen Wert haben. Das Format muss *Tage:Stunden:Minuten* sein (getrennt durch Doppelpunkte).

Beispiel: Dieses Beispiel gibt ein Zeitlimit von genau vier Tagen an.

4:00:00

Prozessparameter für "Benachrichtigung ohne Bestätigung"

Die Prozessparameter, die angezeigt werden, wenn Sie ein Ereignis definieren, hängen von dem Workflow-Provider-Prozesstyp ab, den Sie auswählen. Der Prozess "Benachrichtigung ohne Bestätigung" ist ein E-Mail-Benachrichtigungsprozess, der mit dem Produkt geliefert wird. Wenn ein Event auftritt, sendet dieser Prozess eine E-Mail-Benachrichtigung an den angegebenen Empfänger. Der Empfänger muss die Benachrichtigung nicht bestätigen, und das Produkt eskaliert die Benachrichtigung nicht. Wenn Sie diesen Prozess als Workflow-Prozess für ein Ereignis auswählen, wird eine Liste von Parametern angezeigt.

Wichtig! CA APM und CA Process Automation validieren nicht die Informationen, die Sie für die Parameter eingeben. Sie müssen überprüfen, dass Ihre Eingabe gültig ist und dass Sie die Daten im richtigen Format eingeben.

Die folgenden Felder bedürfen einer Erklärung:

E-Mail-Adresse

E-Mail-Adresse (oder Verteilungsliste) des Empfängers der E-Mail. Sie können mehr als eine Adresse, getrennt durch Semikola, angeben. Sie können Leerzeichen zwischen den Eingaben eingeben.

Beispiel: Dieses Beispiel enthält eine E-Mail-Adresse (john.doe@company.com), die ein Texteingabewert ist, und das zugeordnete Feld {legaldoc.owner.emailid}. Die zwei Elemente werden durch ein Semikolon getrennt. Das zugeordnete Feld {legaldoc.owner.emailid} repräsentiert die E-Mail-Adresse des Anwenders im Feld "Eigentümer" des Rechtsdokuments. Um das zugeordnete Feld zu erhalten {legaldoc.owner.emailid}, klicken Sie auf die Schaltfläche "Felder zuordnen", wählen die Eigentümer-Verknüpfung im Dialogfeld "Felder hinzufügen" aus und die E-Mail-Adresse aus der Liste der Attribute.

john.doe@company.com;{legaldoc.owner.emailid}

Adresse der E-Mail-Kopie

E-Mail-Adresse (oder Verteilungsliste) des Kopienempfängers der E-Mail. Sie können mehr als eine Adresse, getrennt durch Semikola, angeben. Sie können Leerzeichen zwischen den Eingaben eingeben.

Beispiel: Dieses Beispiel enthält eine E-Mail-Adresse (jane.doe@company.com), die ein Texteingabewert ist, und das zugeordnete Feld {legaldoc.requestor.emailid}. Die zwei Elemente werden durch ein Semikolon getrennt. Das zugeordnete Feld {legaldoc.requestor.emailid} repräsentiert die E-Mail-Adresse des Anwenders im Requestor-Feld des Rechtsdokuments. Um das zugeordnete Feld zu erhalten {legaldoc.requestor.emailid}, klicken Sie auf die Schaltfläche "Felder zuordnen", wählen die Requestor-Verknüpfung im Dialogfeld "Felder hinzufügen" aus und die E-Mail-Adresse aus der Liste der Attribute.

jane.doe@company.com;{legaldoc.requestor.emailid}

E-Mail-Betreff

Betreff der E-Mail-Nachricht für den Empfänger. Geben Sie Text ein oder kombinieren Sie Texteingaben mit zugeordneten Feldern. Sie müssen keine Doppelpunkte oder Semikola eingeben, um die Eingaben zu trennen.

Beispiel: Dieses Beispiel enthält Texteingabeinhalt (Bestätigung erforderlich für) und das zugeordnete Feld {legaldoc.documentidentifizier}.

Bestätigung erforderlich für) {legaldoc.documentidentifizier}

E-Mail-Nachricht

Nachricht der E-Mail für den Empfänger. Geben Sie Text ein oder kombinieren Sie Texteingaben mit zugeordneten Feldern. Sie müssen keine Doppelpunkte oder Semikola eingeben, um die Eingaben zu trennen.

Beispiel: Dieses Beispiel enthält Texteingabeinhalt (Die Rechtsdokument-ID), das zugeordnete Feld {legaldoc.documentidentifizier} und weiteren Texteingabeinhalt.

Die Rechtsdokument-ID {legaldoc.documentidentifizier} erfordert Ihre Bestätigung. Verwenden Sie die Verknüpfung im Betreff von dieser E-Mail.

Prozessparameter für "Benachrichtigung ohne Eskalation"

Die Prozessparameter, die angezeigt werden, wenn Sie ein Ereignis definieren, hängen von dem Workflow-Provider-Prozesstyp ab, den Sie auswählen. Der Prozess "Benachrichtigung ohne Eskalation" ist ein E-Mail-Benachrichtigungsprozess, der mit dem Produkt geliefert wird. Wenn ein Event auftritt, sendet dieser Prozess eine E-Mail-Benachrichtigung an den angegebenen Empfänger. Wenn der Empfänger im angegebenen Zeitraum nicht antwortet, eskaliert der Prozess die Benachrichtigung nicht. Allerdings markiert der Prozess das zugehörige Event als fehlgeschlagen. Wenn Sie diesen Prozess als Workflow-Prozess für ein Ereignis auswählen, wird eine Liste von Parametern angezeigt.

Wichtig! CA APM und CA Process Automation validieren nicht die Informationen, die Sie für die Parameter eingeben. Sie müssen überprüfen, dass Ihre Eingabe gültig ist und dass Sie die Daten im richtigen Format eingeben.

Die folgenden Felder bedürfen einer Erklärung:

Anwender-IDs

CA Process Automation-Anwender-ID (CA APM- oder Nicht-CA APM-Anwender) für die Bestätigung der Benachrichtigung. Sie können mehr als eine Anwender-ID, getrennt durch Doppelpunkte, angeben. Geben Sie keine Leerzeichen zwischen den Eingaben ein.

Beispiel: Dieses Beispiel enthält eine Anwender-ID (John), die ein Texteingabewert ist, und das zugeordnete Feld {legaldoc.owner.userid}. Die zwei Elemente werden durch einen Doppelpunkt getrennt. Das zugeordnete Feld {legaldoc.owner.userid} repräsentiert die Anwender-ID des Anwenders im Feld "Eigentümer" des Rechtsdokuments. Um das zugeordnete Feld zu erhalten {legaldoc.owner.userid}, klicken Sie auf die Schaltfläche "Felder zuordnen", wählen die Eigentümer-Verknüpfung im Dialogfeld "Felder hinzufügen" aus und die Anwender-ID aus der Liste der Attribute.

John:{legaldoc.owner.userid}

Gruppen

CA Process Automation-Gruppenname für die Bestätigung der Benachrichtigung. Sie können mehr als einen Gruppennamen, getrennt durch Doppelpunkte, angeben. Geben Sie keine Leerzeichen zwischen den Eingaben ein.

Beispiel: Dieses Beispiel enthält einen CA Process Automation-Gruppennamen (ITAM), der ein Texteingabewert ist.

ITAM

E-Mail-Adressen

E-Mail-Adresse (oder Verteilungsliste) des Empfängers der E-Mail. Sie können mehr als eine Adresse, getrennt durch Semikola, angeben. Sie können Leerzeichen zwischen den Eingaben eingeben.

Beispiel: Dieses Beispiel enthält eine E-Mail-Adresse (john.doe@company.com), die ein Texteingabewert ist, und das zugeordnete Feld {legaldoc.owner.emailid}. Die zwei Elemente werden durch ein Semikolon getrennt. Das zugeordnete Feld {legaldoc.owner.emailid} repräsentiert die E-Mail-Adresse des Anwenders im Feld "Eigentümer" des Rechtsdokuments. Um das zugeordnete Feld zu erhalten {legaldoc.owner.emailid}, klicken Sie auf die Schaltfläche "Felder zuordnen", wählen die Eigentümer-Verknüpfung im Dialogfeld "Felder hinzufügen" aus und die E-Mail-Adresse aus der Liste der Attribute.

john.doe@company.com;{legaldoc.owner.emailid}

Adressen für die E-Mail-Kopie

E-Mail-Adresse (oder Verteilungsliste) des Kopienempfängers der E-Mail. Sie können mehr als eine Adresse, getrennt durch Semikola, angeben. Sie können Leerzeichen zwischen den Eingaben eingeben.

Beispiel: Dieses Beispiel enthält eine E-Mail-Adresse (jane.doe@company.com), die ein Texteingabewert ist, und das zugeordnete Feld {legaldoc.requestor.emailid}. Die zwei Elemente werden durch ein Semikolon getrennt. Das zugeordnete Feld {legaldoc.requestor.emailid} repräsentiert die E-Mail-Adresse des Anwenders im Requestor-Feld des Rechtsdokuments. Um das zugeordnete Feld zu erhalten {legaldoc.requestor.emailid}, klicken Sie auf die Schaltfläche "Felder zuordnen", wählen die Requestor-Verknüpfung im Dialogfeld "Felder hinzufügen" aus und die E-Mail-Adresse aus der Liste der Attribute.

jane.doe@company.com; {legaldoc.requestor.emailid}

E-Mail-Betreff

Betreff der E-Mail-Nachricht für den Empfänger. Geben Sie Text ein oder kombinieren Sie Texteingaben mit zugeordneten Feldern. Sie müssen keine Doppelpunkte oder Semikola eingeben, um die Eingaben zu trennen.

Beispiel: Dieses Beispiel enthält Texteingabeinhalt (Bestätigung erforderlich für) und das zugeordnete Feld {legaldoc.documentidentifizier}.

Bestätigung erforderlich für) {legaldoc.documentidentifizier}

E-Mail-Nachricht

Nachricht der E-Mail für den Empfänger. Geben Sie Text ein oder kombinieren Sie Texteingaben mit zugeordneten Feldern. Sie müssen keine Doppelpunkte oder Semikola eingeben, um die Eingaben zu trennen.

Beispiel: Dieses Beispiel enthält Texteingabeinhalt (Die Rechtsdokument-ID), das zugeordnete Feld {legaldoc.documentidentifizier} und weiteren Texteingabeinhalt.

Die Rechtsdokument-ID {legaldoc.documentidentifizier} erfordert Ihre Bestätigung. Verwenden Sie die Verknüpfung im Betreff von dieser E-Mail.

Bestätigungstitel

Titel, der auf dem Bestätigungstask angezeigt wird, auf den der Anwender in CA Process Automation zugreift, um den Empfang der Benachrichtigung zu bestätigen. Sie müssen keine Doppelpunkte oder Semikola eingeben, um die Eingaben zu trennen.

Beispiel: Dieses Beispiel enthält nur Texteingabeinhalt (Die Rechtsdokument-ID).

Die Rechtsdokument-ID

Bestätigungsbeschreibung

Beschreibung, die auf dem Bestätigungstask angezeigt wird, auf den der Anwender in CA Process Automation zugreift, um den Empfang der Benachrichtigung zu bestätigen. Sie müssen keine Doppelpunkte oder Semikola eingeben, um die Eingaben zu trennen.

Beispiel: Dieses Beispiel enthält Texteingabeinhalt (Die Rechtsdokument-ID) und das zugeordnete Feld {legaldoc.documentidentifizier}.

Die Rechtsdokument-ID {legaldoc.documentidentifizier}

Bestätigung - Zeitüberschreitung (Tage:Stunden:Minuten)

Die Zeitdauer, die für die Bestätigung zur Verfügung steht, nachdem die E-Mail-Benachrichtigung gesendet wurde. Tage, Stunden und Minuten können jeden numerischen Wert haben. Das Format muss *Tage:Stunden:Minuten* sein (getrennt durch Doppelpunkte).

Beispiel: Dieses Beispiel gibt ein Zeitlimit von genau vier Tagen an.

4:00:00

Betreff der Erinnerungs-E-Mail

Betreff für die Nachricht der Erinnerungs-E-Mail. Das Produkt sendet eine Erinnerung, wenn die Hälfte des Bestätigungszeitlimits vorüber ist. Geben Sie Text ein oder kombinieren Sie Texteingaben mit zugeordneten Feldern. Sie müssen keine Doppelpunkte oder Semikola eingeben, um die Eingaben zu trennen.

Beispiel: Dieses Beispiel enthält Texteingabeinhalt (Erinnerung für), das zugeordnete Feld {legaldoc.documentidentifizier} und zusätzlichen Texteingabeinhalt.

Erinnerung für {legaldoc.documentidentifizier}. Bestätigung erforderlich.

Erinnerungs-E-Mail-Nachricht

Nachricht der Erinnerungs-E-Mail. Das Produkt sendet eine Erinnerung, wenn die Hälfte des Bestätigungszeitlimits vorüber ist. Geben Sie Text ein oder kombinieren Sie Texteingaben mit zugeordneten Feldern. Sie müssen keine Doppelpunkte oder Semikola eingeben, um die Eingaben zu trennen.

Beispiel: Dieses Beispiel enthält Texteingabeinhalt (Erinnerung: Die Rechtsdokument-ID), das zugeordnete Feld {legaldoc.documentidentifizier} und weiteren Texteingabeinhalt.

Erinnerung: Die Rechtsdokument-ID {legaldoc.documentidentifizier} erfordert Ihre Bestätigung. Verwenden Sie die Verknüpfung im Betreff von dieser E-Mail.

Deaktivieren von Ereignissen

CA APM lässt Sie ein Ereignis deaktivieren, damit der Workflow-Provider (zum Beispiel CA Process Automation) künftig keine Benachrichtigungen mehr für das Ereignis sendet. Der Verlauf über wichtige Daten und Ereignisse wird beibehalten.

Hinweis: Wenn Ihnen Ihr Administrator die entsprechenden Berechtigungen gewährt hat, können Sie diesen Task ausführen.

So deaktivieren Sie ein Ereignis

1. Klicken Sie auf die Registerkarte und die optionale Unterregisterkarte für die Ereignisdefinition, die Sie konfigurieren möchten.
2. Klicken Sie links auf KONFIGURIEREN: AN.
Die Ereigniskonfiguration wird aktiviert.
3. Wählen Sie im Bereich der Konfigurationsinformationen der Seite eine vorhandene globale oder lokale Konfiguration aus.
Wichtig! Globale Konfigurationsänderungen wirken sich auf alle Anwender aus, unabhängig von ihrer Rolle. Lokale Konfigurationsänderungen wirken sich nur auf Anwender in den Rollen aus, die der ausgewählten Konfiguration zugewiesen sind.
4. Klicken Sie neben dem Feld auf das Ereigniskonfigurations-Symbol.
Die Ereignisseite für das ausgewählte Feld wird angezeigt.
5. Klicken Sie auf das Symbol "Datensatz bearbeiten" neben dem Ereignis, das Sie deaktivieren wollen.
6. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Inaktiv".
7. Klicken Sie auf das Symbol "Datensatzbearbeitung abschließen".
8. Klicken Sie auf "Speichern".
9. Klicken Sie auf KONFIGURIEREN: AUS.
Die Konfiguration des Ereignisses ist vollständig.

Hinweise

Hinweise sind Erläuterungstexte in freiem Format, die Sie mit einem Objekt verknüpfen, um die Informationen für ein Objekt zu ergänzen. Hinweise werden nach *Typ* kategorisiert, den Sie angeben, wenn Sie einen Hinweis an ein Objekt anhängen. Verwenden Sie diese Informationen, um nach Objekten zu suchen, denen ein bestimmter Hinweistyp zugewiesen wurde. Wenn zum Beispiel ein anderes Unternehmen einen Ihrer primären Anbieter aufkauft, können Sie einen Unternehmenserwerbshinweis an den Unternehmensdatensatz für diesen Anbieter anhängen.

Standardhinweistypen werden für die folgenden Objekte bereitgestellt. Ihr Administrator kann zusätzliche Typen definieren.

- Modelle
- Assets
- Rechtsdokumente
- Kontakte
- Unternehmen
- Organisationen
- Lokationen
- Standorte

Anhängen von Hinweisen

CA APM lässt Sie einen Hinweis anhängen, um die Informationen für ein Objekt zu ergänzen. Wenn zum Beispiel ein anderes Unternehmen einen Ihrer primären Anbieter aufkauft, können Sie einen Unternehmenserwerbshinweis an den Unternehmensdatensatz für diesen Anbieter anhängen.

So hängen Sie einen Hinweis an ein Objekt an

1. Klicken Sie auf das Objekt, für das Sie einen Hinweis anhängen möchten. Klicken Sie zum Beispiel auf Modell, Asset, Rechtsdokument, Kontakt, Unternehmen, Organisation oder Lokation.
2. Suchen Sie die Liste der verfügbaren Objekte.
3. Klicken Sie auf den Objektdatensatz, für den Sie einen Hinweis anhängen wollen.
4. Klicken Sie auf der linken Seite auf "Hinweise".
5. Klicken Sie auf "Neu".
6. Geben Sie den Hinweis ein.
7. Klicken Sie auf "Speichern".

Der Hinweis wird hinzugefügt und wird in der Liste von Hinweisen für den Objektdatensatz angezeigt.

Aktualisieren von Hinweisen

CA APM lässt Sie einen Hinweis aktualisieren, der an einen Objektdatensatz angehängt ist.

So aktualisieren Sie einen Hinweis

1. Klicken Sie auf das Objekt, für das Sie einen Hinweis aktualisieren möchten. Klicken Sie zum Beispiel auf Modell, Asset, Rechtsdokument, Kontakt, Unternehmen, Organisation oder Lokation.
2. Suchen Sie die Liste der verfügbaren Objekte.
3. Klicken Sie auf den Objektdatensatz, für den Sie einen Hinweis aktualisieren wollen.
4. Klicken Sie auf der linken Seite auf "Hinweise".

Die Liste von Hinweisen für den Datensatz wird angezeigt.

5. Klicken Sie auf das Symbol "Datensatz bearbeiten" für den Hinweis, den Sie aktualisieren wollen.
6. Aktualisieren Sie die Hinweisinformationen.
7. Klicken Sie auf "Speichern".

Der Hinweis wird aktualisiert.

Löschen von Hinweisen

CA APM lässt Sie einen Hinweis löschen, der an einen Objektdatensatz angehängt ist.

Wichtig! Wenn Sie ein Objekt löschen, können Sie nicht mehr die Änderungshistorie für das Objekt anzeigen. Wir empfehlen, dass Sie das Objekt deaktivieren, statt es zu löschen. Auf diese Weise können Sie noch die Änderungshistorie für das Objekt anzeigen.

So löschen Sie einen Hinweis

1. Klicken Sie auf das Objekt, für das Sie einen Hinweis löschen möchten. Klicken Sie zum Beispiel auf Modell, Asset, Rechtsdokument, Kontakt, Unternehmen, Organisation oder Lokation.
2. Suchen Sie die Liste der verfügbaren Objekte.
3. Klicken Sie auf den Objektdatensatz, für den Sie einen Hinweis löschen wollen.
4. Klicken Sie auf der linken Seite auf "Hinweise".

Die Liste von Hinweisen für den Datensatz wird angezeigt.

5. Klicken Sie auf das Symbol "Zum Löschen markieren" neben dem Hinweis, den Sie löschen wollen.
6. Klicken Sie auf "Speichern".

Daraufhin wird der Hinweis gelöscht.

Kapitel 3: Anbieterverwaltung

Dieses Kapitel enthält folgende Themen:

[Anbieterverwaltung](#) (siehe Seite 91)

[Verzeichnisse](#) (siehe Seite 91)

[Unternehmen](#) (siehe Seite 92)

[Kontakte](#) (siehe Seite 98)

[Organisationen](#) (siehe Seite 102)

[Lokationen](#) (siehe Seite 105)

[Standorte](#) (siehe Seite 110)

Anbieterverwaltung

Steuern Sie Ihre Anbieterbeziehungen, indem Sie mehr über die gegenseitigen Beziehungen zwischen ihnen und Ihrer Organisation und untereinander erfahren. CA APM lässt Sie detaillierte Informationen über die Anbieter verfolgen und verwalten, mit denen Sie Geschäftsbeziehungen haben, einschließlich Kontaktinformationen und ihren Beziehungen zu anderen Unternehmen. Sie können umfassende Informationen über den insgesamt aufgewendeten Geldbetrag und was Sie bei einem Anbieter ausgeben werden sammeln, so dass Sie mit Ihren Anbietern über Produktpreise und Käufe verhandeln können.

Anbieterverwaltung in CA APM bedeutet, mit den folgenden Objekten zu arbeiten:

- [Verzeichnisse](#) (siehe Seite 91)
- [Unternehmen](#) (siehe Seite 92)
- [Kontakte](#) (siehe Seite 98)
- [Organisationen](#) (siehe Seite 102)
- [Lokationen](#) (siehe Seite 105)
- [Standorte](#) (siehe Seite 110)

Verzeichnisse

Verzeichnisinformationen werden im Repository verwaltet, so dass Sie Informationen zu Kontakt, Unternehmen, Lokation und Organisation suchen können, die Sie für Ihre IT-Assets benötigen. Die Verwendung eines Verzeichnisses ermöglicht Ihnen Einheitlichkeit für alle Ihre Asset, um die Analyse zu erleichtern. Außerdem dient das Verzeichnis als ein Kontaktrepository, wenn Sie sich mit jemandem, der mit einem Asset verbunden ist, in Verbindung setzen müssen.

Weitere Informationen:

[Lokationen](#) (siehe Seite 105)

[Standorte](#) (siehe Seite 110)

Unternehmen

Ein *Unternehmen* kauft, verkauft, wartet, verwaltet oder verwendet Ihre IT-Assets in CA APM. Sie definieren Unternehmensdatensätze für Schlüsselorganisationen, mit denen Sie eine Geschäftsbeziehung haben, wie in den folgenden Beispielen:

- Ihr eigenes Unternehmen, seine Muttergesellschaft oder Tochtergesellschaften.
- IT-Hersteller, Anbieter, Treuhänder, Wartungs- und Service Provider.

Bevor Sie einen Unternehmensdatensatz definieren, müssen Sie Datensätze für die Muttergesellschaft definieren (falls zutreffend) und die Standardlokation, wie das Hauptquartier, angeben. Diese Zusatzinformationen machen es leichter, die Informationen einzugeben, wenn Sie den Unternehmensdatensatz definieren.

Sie können mehrere Zuordnungen zwischen Lokationen und Unternehmen haben. Diese Zuordnungen sind nützlich, um Unternehmen mit weltweiten Büros zu verfolgen. Um die Kontaktdetails eines großen Anbieter mit weltweiten Büros zu verfolgen, geben Sie zum Beispiel Lokationsdatensätze für jedes Büro an und verbinden sie mit dem Unternehmensdatensatz des Anbieters.

Sie können einen der Lokationen als Standardlokation angeben. Die Standardlokation kann das Hauptquartier des Unternehmens oder die Lokation sein, die Sie am häufigsten kontaktieren.

Hinweis: Obwohl es nicht obligatorisch ist, Lokationen zu verknüpfen, ist es eine bewährte Vorgehensweise. In Ihrem Repository müssen Lokationsdatensätze vorhanden sein, bevor Sie Lokationen für Objekte auswählen können.

Sie können Informationen aus dem Repository über ein Objekt durch [Suchen](#) (siehe Seite 153) abrufen. Nachdem Sie gesucht haben, können Sie einzelne Objektdatensätze aus den Suchergebnissen auswählen, anzeigen und verwalten.

Weitere Informationen:

[Zuordnen von Lokationen zu einem Unternehmen](#) (siehe Seite 93)

[Aktualisieren eines Unternehmens](#) (siehe Seite 93)

[Kopieren von Objekten](#) (siehe Seite 26)

[Löschen eines Unternehmens](#) (siehe Seite 97)

Definieren eines Unternehmens

CA APM lässt Sie Unternehmensdatensätze für Schlüsselorganisationen angeben, mit denen Sie eine Geschäftsbeziehung haben. Zum Beispiel können Sie ein Unternehmen als einen IT-Hersteller, Anbieter, Treuhänder, Wartungs-Provider oder Service Provider definieren.

So definieren Sie ein Unternehmen

1. Klicken Sie auf "Verzeichnis", "Unternehmen".
2. Klicken Sie auf "Neues Unternehmen".
3. Geben Sie die neuen Unternehmensinformationen ein.
4. Klicken Sie auf "Speichern".

Das neue Unternehmen wird gespeichert.

Aktualisieren eines Unternehmens

CA APM lässt Sie die Informationen für ein vorhandenes Unternehmen aktualisieren. Zum Beispiel können Sie den Hauptkontakt für ein Unternehmen aktualisieren.

So aktualisieren Sie ein Unternehmen

1. Klicken Sie auf "Verzeichnis", "Unternehmen".
2. Suchen Sie die Liste der verfügbaren Unternehmen.
3. Klicken Sie auf das gewünschte Unternehmen.
4. Geben Sie die neuen Informationen für das Unternehmen ein.
5. Klicken Sie auf "Speichern".

Das Unternehmen wird aktualisiert.

Zuordnen von Lokationen zu einem Unternehmen

Das Zuordnen von mehreren Lokationen zu einem Unternehmen ist eine empfohlene Best Practice, um Unternehmen mit weltweiten Büros zu verfolgen. Zum Beispiel können Sie Ihr Unternehmen mit der Geschäftsstelle in Nordamerika, Lateinamerika, Asien, Europa usw. verknüpfen. Es müssen Lokationsdatensätze vorhanden sein, damit Sie die Lokationen einem Unternehmen zuordnen können.

So ordnen Sie einem Unternehmen mehrere Lokationen zu

1. Klicken Sie auf "Verzeichnis", "Unternehmen".
2. Suchen Sie die Liste der verfügbaren Unternehmen.

3. Klicken Sie das Unternehmen an, das Sie mit mehreren Lokationen verknüpfen wollen.
 4. Klicken Sie im linken Fensterbereich auf "Lokationsverknüpfungen".
 5. Klicken Sie auf "Neue Auswahl", um die Liste aller verfügbaren Lokationen anzuzeigen.
 6. Wählen Sie die Unternehmenslokationen aus.
 7. Klicken Sie auf "Speichern".
- Die Unternehmenslokationen werden hinzugefügt.

Hinzufügen eines erworbenen Unternehmens

CA APM lässt Sie die Details der Unternehmen verwalten, die Sie erwerben, und den Erwerb von externen Unternehmen verfolgen. Diese Informationen sind nützlich, wenn man die Zuordnung zwischen übergeordneten und Tochtergesellschaften erfasst. Um zum Beispiel die Beziehung zwischen zwei Unternehmen zu verstehen, können Sie die Liste von erworbenen Unternehmen überprüfen.

Hinweis: Sie können eine Änderungshistorie für diese Beziehung anzeigen.

So fügen Sie ein erworbenes Unternehmen hinzu

1. Klicken Sie auf "Verzeichnis", "Unternehmen".
2. Suchen Sie die Liste der verfügbaren Unternehmen.
3. Klicken Sie auf das Unternehmen, dem Sie ein erworbenes Unternehmen hinzufügen wollen.
4. Blenden Sie auf der linken Seite die Beziehungen ein, und klicken Sie auf "Erwerb eines Unternehmens".
5. Klicken Sie auf "Neue Auswahl" und wählen Sie ein anderes Unternehmen als das zuvor ausgewählte aus.
6. Klicken Sie auf "Speichern".

Das erworbene Unternehmen wird der Liste hinzugefügt.

Hinzufügen von Unternehmenszuordnungen

CA APM lässt Sie eine Unternehmenszuordnung hinzufügen, um die Software-Assets aufzulisten, für deren Verwendung Ihre Organisation laut Software-Lizenzabkommen intern autorisiert ist. Zum Beispiel haben Sie eine Lizenz, um 25 Kopien von Version 4.0 eines Softwareprodukts in einem Vertriebsbüro zu verwenden.

Hinweis: Sie können eine Änderungshistorie für diese Beziehung anzeigen.

So fügen Sie Unternehmenszuordnungen hinzu

1. Klicken Sie auf "Verzeichnis", "Unternehmen".
2. Suchen Sie die Liste der verfügbaren Unternehmen.
3. Klicken Sie auf das Unternehmen, für das Sie eine Unternehmenszuordnung hinzufügen möchten.
4. Blenden Sie auf der linken Seite die Beziehungen ein, und klicken Sie auf "Software-Zuweisung".
5. Klicken Sie auf "Neue Auswahl", suchen Sie ein Asset und wählen Sie es aus.
6. Klicken Sie auf das Symbol "Datensatz bearbeiten", und geben Sie die Details der Unternehmenszuordnung ein.
7. Klicken Sie auf "Speichern".

Das Software-Asset, für dessen Verwendung Ihr Unternehmen intern autorisiert ist, wird hinzugefügt.

Kopieren von Objekten

CA APM lässt Sie ein vorhandenes Objekt kopieren (Asset, Modell, Standort, Verzeichnis und Rechtsdokument) und das Objekt als eine Vorlage zum Erstellen eines anderen Objekts, das ähnlich ist, verwenden. Zum Beispiel haben Sie zwei Assets, in denen die meisten Informationen gleich sind, aber Betriebssystem, Kostenstelle und Buchungscode unterschiedlich sind. Sie erstellen eine Kopie des ursprünglichen Assets und ändern die Informationen in der Kopie, so dass das Repository eine eindeutige Instanz des Assets hat.

So kopieren Sie ein Objekt

1. Klicken Sie auf die Registerkarte und die optionale Unterregisterkarte für das Objekt, das Sie kopieren möchten.
2. Suchen Sie die Liste der verfügbaren Objekte.
3. Klicken Sie in den Suchergebnissen auf das Objekt, das Sie kopieren wollen.
4. Klicken Sie auf "Kopieren".

Ein neues Objekt wird erstellt, das auf dem kopierten Objekt basiert.

5. Ändern Sie die Informationen für das neue, kopierte Objekt.
6. Klicken Sie auf "Speichern".

Das neue Objekt wird im Repository gespeichert.

Anzeigen der Details für ein Objekt und ein verknüpftes Objekt

CA APM lässt Sie die Details für ein Objekt anzeigen, das Sie gespeichert haben, wenn Sie die Informationen für das Objekt überprüfen oder bearbeiten wollen. Zum Beispiel sind Sie nicht sicher, ob der bevorzugte Anbieter für ein bestimmtes Modell richtig ist. Sie können diese Informationen durch das Anzeigen der Modelldetails überprüfen.

Sie können auch die Details für einige Objekte anzeigen, die mit Ihrem ursprünglichen Objekt verknüpft sind. Wenn ein verknüpftes Objekt hat ein Symbol für "Durchsuchen" aufweist, können Sie dessen Details anzeigen. Zeigen Sie zum Beispiel die Details für ein Asset an, das einen bestimmten Kontakt hat. Sie können direkt von den Asset-Details zu den Details für den Kontakt navigieren, indem Sie auf das Symbol "Durchsuchen" neben dem Kontakt klicken.

Objektdetails sind für Assets, Modelle, Rechtsdokumente, Standorte, Unternehmen, Kontakte, Organisationen und Lokationen (alle Objekte mit der Seite "Details" im Produkt) verfügbar. Wenn Sie die Details für eins dieser Objekte anzeigen, können Sie auch die Details für ein verknüpftes Objekt sehen, wenn das Objekt mit einem Durchsuchungssymbol gekennzeichnet ist.

So zeigen Sie die Details für ein Objekt und ein verknüpftes Objekt an

1. Klicken Sie auf die Registerkarte und die optionale Unterregisterkarte für das Objekt, das Sie anzeigen wollen.
2. Suchen Sie die Liste der verfügbaren Objekte.

3. Klicken Sie auf das Objekt, das Sie anzeigen möchten.

Die Details für das Objekt werden angezeigt. Sie können die Objektdetails überprüfen oder bearbeiten.

4. Klicken Sie auf das Symbol "Durchsuchen" für ein verknüpftes Objekt, um seine Details anzuzeigen.

Hinweis: Das Symbol "Durchsuchen" ist nur aktiviert, wenn das Feld gespeicherte Daten enthält.

Die Details für das verknüpfte Objekt werden angezeigt. Sie können die verknüpften Objektdetails überprüfen oder bearbeiten.

Wichtig! Wenn Sie auf das Symbol "Durchsuchen" klicken, verlassen Sie die Seite "Details" für das ursprüngliche Objekt und navigieren zur Seite "Details" für das verknüpfte Objekt. Um die Seite "Details" für das ursprüngliche Objekt weiterhin anzuzeigen und die Informationen für das ursprüngliche Objekt zu bewahren, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Symbol "Durchsuchen" und lassen die Verknüpfung in einem neuen Fenster öffnen. Schließen Sie das neue Fenster, wenn Sie die Anzeige der verknüpften Objektdetails beenden wollen.

5. Klicken Sie auf "Speichern" (wenn Sie Daten verändert haben).

Das Objekt wird gespeichert.

Löschen eines Unternehmens

CA APM lässt Sie ein Unternehmen aus dem Repository löschen. Zum Beispiel hat ein bestimmter Anbieter, mit dem Sie eine Geschäftsbeziehung haben, seinen Betrieb aufgegeben. Sie haben eine Beziehung mit einem neuen Anbieter hergestellt, und Sie löschen den früheren Anbieter.

Wichtig! Wenn Sie ein Objekt löschen, können Sie nicht mehr die Änderungshistorie für das Objekt anzeigen. Wir empfehlen, dass Sie das Objekt deaktivieren, statt es zu löschen. Auf diese Weise können Sie noch die Änderungshistorie für das Objekt anzeigen.

So löschen Sie ein Unternehmen

1. Klicken Sie auf "Verzeichnis", "Unternehmen".
2. Suchen Sie die Liste der verfügbaren Unternehmen.
3. Klicken Sie auf das gewünschte Unternehmen.
4. Klicken Sie auf "Löschen" und bestätigen Sie, dass Sie das Unternehmen löschen wollen.

Daraufhin wird das Unternehmen gelöscht.

Kontakte

Ein *Kontakt* ist eine Person oder Abteilung, die Ihre IT-Assets in CA APM kauft, verkauft, wartet, verwaltet oder verwendet. Definieren Sie Kontaktdatensätze für Schlüsselpersonen und Abteilungen, in denen Sie eine Geschäftsbeziehung haben, wie in den folgenden Beispielen:

- Anwender, Asset Management-Mitarbeiter, Vertragsadministratoren und IT-Mitarbeiter.
- Vertreter von anderen Unternehmen, wie Hersteller, Anbieter, Treuhänder, Wartungsunternehmen und Service Provider.

Bevor Sie einen Kontaktdatensatz definieren, müssen Sie einen [Unternehmensdatensatz definieren](#) (siehe Seite 93), der mit dem Kontakt verknüpft wird. Dieser verfügbare Unternehmensdatensatz vereinfacht das Hinzufügen der Unternehmensinformationen, wenn Sie den Kontaktdatensatz definieren.

Sie können Informationen aus dem Repository über ein Objekt durch [Suchen](#) (siehe Seite 153) abrufen. Nachdem Sie gesucht haben, können Sie einzelne Objektdatensätze aus den Suchergebnissen auswählen, anzeigen und verwalten.

Weitere Informationen:

[Aktualisieren eines Kontakts](#) (siehe Seite 99)

[Kopieren von Objekten](#) (siehe Seite 26)

[Löschen eines Kontakts](#) (siehe Seite 101)

Definieren eines Kontakts

CA APM lässt Sie Kontaktdatensätze für Schlüsselpersonen oder Abteilungen angeben, in denen Sie eine Geschäftsbeziehung haben. Zum Beispiel können Sie einen Kontakt als Asset Management-Mitarbeiter, Vertragsadministratoren, IT-Mitarbeiter, Hersteller, Anbieter und Service Provider definieren.

So definieren Sie einen Kontakt

1. Klicken Sie auf "Verzeichnis", "Kontakt".
2. Klicken Sie auf "Neuer Kontakt".
3. Geben Sie die neuen Kontaktinformationen ein.
4. Klicken Sie auf "Speichern".

Der neue Kontakt wird gespeichert.

Aktualisieren eines Kontakts

CA APM lässt Sie die Informationen für einen vorhandenen Kontakt aktualisieren. Zum Beispiel können Sie die Abteilung oder die Lokation des Kontakts verändern.

So aktualisieren Sie einen Kontakt:

1. Klicken Sie auf "Verzeichnis", "Kontakt".
2. Suchen Sie die Liste der verfügbaren Kontakte.
3. Klicken Sie auf den Kontakt, den Sie aktualisieren wollen.
4. Geben Sie die neuen Informationen für den Kontakt ein.
5. Klicken Sie auf "Speichern".

Der Kontakt wird aktualisiert.

Hinzufügen einer Kontaktzuordnung

CA APM lässt Sie eine Kontaktzuordnung hinzufügen, um die Software-Assets aufzulisten, für deren Verwendung die Mitarbeiter in Ihrer Organisation laut Software-Lizenzabkommen intern autorisiert sind. Zum Beispiel haben die Mitarbeiter Ihrer IT-Abteilung eine Lizenz, um 10 Kopien von Version 4.0 eines Softwareprodukts in einem Entwicklungsbüro zu verwenden.

Hinweis: Sie können eine Änderungshistorie für diese Beziehung anzeigen.

So fügen Sie eine Kontaktzuordnungen hinzu

1. Klicken Sie auf "Verzeichnis", "Kontakt".
2. Suchen Sie die Liste der verfügbaren Kontakte.
3. Klicken Sie auf den Kontakt, für den Sie eine Kontaktzuordnung hinzufügen möchten.
4. Blenden Sie auf der linken Seite die Beziehungen ein, und klicken Sie auf "Software-Zuweisung".
5. Klicken Sie auf "Neue Auswahl", suchen Sie ein Asset und wählen Sie es aus.
6. Klicken Sie auf das Symbol "Datensatz bearbeiten", und geben Sie die Details der Kontaktzuordnung ein.
7. Klicken Sie auf "Speichern".

Das Software-Asset, für dessen Verwendung Ihr Kontakt intern autorisiert ist, wird hinzugefügt.

Kopieren von Objekten

CA APM lässt Sie ein vorhandenes Objekt kopieren (Asset, Modell, Standort, Verzeichnis und Rechtsdokument) und das Objekt als eine Vorlage zum Erstellen eines anderen Objekts, das ähnlich ist, verwenden. Zum Beispiel haben Sie zwei Assets, in denen die meisten Informationen gleich sind, aber Betriebssystem, Kostenstelle und Buchungscode unterschiedlich sind. Sie erstellen eine Kopie des ursprünglichen Assets und ändern die Informationen in der Kopie, so dass das Repository eine eindeutige Instanz des Assets hat.

So kopieren Sie ein Objekt

1. Klicken Sie auf die Registerkarte und die optionale Unterregisterkarte für das Objekt, das Sie kopieren möchten.
2. Suchen Sie die Liste der verfügbaren Objekte.
3. Klicken Sie in den Suchergebnissen auf das Objekt, das Sie kopieren wollen.
4. Klicken Sie auf "Kopieren".

Ein neues Objekt wird erstellt, das auf dem kopierten Objekt basiert.

5. Ändern Sie die Informationen für das neue, kopierte Objekt.
6. Klicken Sie auf "Speichern".

Das neue Objekt wird im Repository gespeichert.

Anzeigen der Details für ein Objekt und ein verknüpftes Objekt

CA APM lässt Sie die Details für ein Objekt anzeigen, das Sie gespeichert haben, wenn Sie die Informationen für das Objekt überprüfen oder bearbeiten wollen. Zum Beispiel sind Sie nicht sicher, ob der bevorzugte Anbieter für ein bestimmtes Modell richtig ist. Sie können diese Informationen durch das Anzeigen der Modelldetails überprüfen.

Sie können auch die Details für einige Objekte anzeigen, die mit Ihrem ursprünglichen Objekt verknüpft sind. Wenn ein verknüpftes Objekt hat ein Symbol für "Durchsuchen" aufweist, können Sie dessen Details anzeigen. Zeigen Sie zum Beispiel die Details für ein Asset an, das einen bestimmten Kontakt hat. Sie können direkt von den Asset-Details zu den Details für den Kontakt navigieren, indem Sie auf das Symbol "Durchsuchen" neben dem Kontakt klicken.

Objektdetails sind für Assets, Modelle, Rechtsdokumente, Standorte, Unternehmen, Kontakte, Organisationen und Lokationen (alle Objekte mit der Seite "Details" im Produkt) verfügbar. Wenn Sie die Details für eins dieser Objekte anzeigen, können Sie auch die Details für ein verknüpftes Objekt sehen, wenn das Objekt mit einem Durchsuchungssymbol gekennzeichnet ist.

So zeigen Sie die Details für ein Objekt und ein verknüpftes Objekt an

1. Klicken Sie auf die Registerkarte und die optionale Unterregisterkarte für das Objekt, das Sie anzeigen wollen.
2. Suchen Sie die Liste der verfügbaren Objekte.
3. Klicken Sie auf das Objekt, das Sie anzeigen möchten.

Die Details für das Objekt werden angezeigt. Sie können die Objektdetails überprüfen oder bearbeiten.

4. Klicken Sie auf das Symbol "Durchsuchen" für ein verknüpftes Objekt, um seine Details anzuzeigen.

Hinweis: Das Symbol "Durchsuchen" ist nur aktiviert, wenn das Feld gespeicherte Daten enthält.

Die Details für das verknüpfte Objekt werden angezeigt. Sie können die verknüpften Objektdetails überprüfen oder bearbeiten.

Wichtig! Wenn Sie auf das Symbol "Durchsuchen" klicken, verlassen Sie die Seite "Details" für das ursprüngliche Objekt und navigieren zur Seite "Details" für das verknüpfte Objekt. Um die Seite "Details" für das ursprüngliche Objekt weiterhin anzuzeigen und die Informationen für das ursprüngliche Objekt zu bewahren, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Symbol "Durchsuchen" und lassen die Verknüpfung in einem neuen Fenster öffnen. Schließen Sie das neue Fenster, wenn Sie die Anzeige der verknüpften Objektdetails beenden wollen.

5. Klicken Sie auf "Speichern" (wenn Sie Daten verändert haben).
- Das Objekt wird gespeichert.

Löschen eines Kontakts

CA APM lässt Sie einen Kontakt aus dem Repository löschen. Zum Beispiel ist der Asset-Manager eines Anbieters, mit dem Sie eine Geschäftsbeziehung haben, in den Ruhestand getreten. Sie haben einen neuen Kontakt beim Anbieter, und Sie löschen den früheren Asset-Manager als Kontakt.

Wichtig! Wenn Sie ein Objekt löschen, können Sie nicht mehr die Änderungshistorie für das Objekt anzeigen. Wir empfehlen, dass Sie das Objekt deaktivieren, statt es zu löschen. Auf diese Weise können Sie noch die Änderungshistorie für das Objekt anzeigen.

So löschen Sie einen Kontakt

1. Klicken Sie auf "Verzeichnis", "Kontakt".
2. Suchen Sie die Liste der verfügbaren Kontakte.

3. Klicken Sie auf den Kontakt, den Sie löschen wollen.
4. Klicken Sie auf "Löschen" und bestätigen Sie, dass Sie den Kontakt löschen wollen.
Daraufhin wird der Kontakt gelöscht.

Organisationen

Eine *Organisation* ist eine interne Abteilung. CA APM lässt Sie Organisationen Assets, Lokationen und Kontakten zuweisen. Verwenden Sie zum Beispiel eine Organisation, um die Abteilung zu identifizieren, für die ein Angestellter arbeitet.

Hinweis: Administratoren oder Anwender mit administrativen Berechtigungen können Organisationen verwalten. Wenn Sie CA Service Desk Manager verwenden, müssen Sie die Organisation nicht erstellen. Sie können die Informationen vom Service Desk verwenden.

Sie können Informationen aus dem Repository über ein Objekt durch [Suchen](#) (siehe Seite 153) abrufen. Nachdem Sie gesucht haben, können Sie einzelne Objektdatensätze aus den Suchergebnissen auswählen, anzeigen und verwalten.

Weitere Informationen:

[Aktualisieren einer Organisation](#) (siehe Seite 103)

[Kopieren von Objekten](#) (siehe Seite 26)

[Löschen einer Organisation](#) (siehe Seite 105)

Definieren einer Organisation

CA APM lässt Sie eine Organisation für eine interne Abteilung, einen Bereich oder ein externes Unternehmen definieren. Zum Beispiel können Sie eine Organisation für Forschung und Entwicklung, Unternehmensfinanzen, globales Recht, globales Personalwesen usw. angeben.

So definieren Sie eine Organisation

1. Klicken Sie auf "Verzeichnis", "Organisation".
2. Klicken Sie "Neue Organisation".
3. Geben Sie die neuen Organisationsinformationen ein.
4. Klicken Sie auf "Speichern".

Die neue Organisation wird gespeichert.

Aktualisieren einer Organisation

CA APM lässt Sie die Informationen für eine vorhandene Organisation aktualisieren. Zum Beispiel können Sie die Kostenstelle oder den Namen der übergeordneten Organisation ändern.

So aktualisieren Sie eine Organisation

1. Klicken Sie auf "Verzeichnis", "Organisation".
2. Suchen Sie die Liste der verfügbaren Organisationen.
3. Klicken Sie auf die gewünschte Organisation.
4. Geben Sie die neuen Informationen für die Organisation ein.
5. Klicken Sie auf "Speichern".

Die Organisation wird aktualisiert.

Kopieren von Objekten

CA APM lässt Sie ein vorhandenes Objekt kopieren (Asset, Modell, Standort, Verzeichnis und Rechtsdokument) und das Objekt als eine Vorlage zum Erstellen eines anderen Objekts, das ähnlich ist, verwenden. Zum Beispiel haben Sie zwei Assets, in denen die meisten Informationen gleich sind, aber Betriebssystem, Kostenstelle und Buchungscode unterschiedlich sind. Sie erstellen eine Kopie des ursprünglichen Assets und ändern die Informationen in der Kopie, so dass das Repository eine eindeutige Instanz des Assets hat.

So kopieren Sie ein Objekt

1. Klicken Sie auf die Registerkarte und die optionale Unterregisterkarte für das Objekt, das Sie kopieren möchten.
2. Suchen Sie die Liste der verfügbaren Objekte.
3. Klicken Sie in den Suchergebnissen auf das Objekt, das Sie kopieren wollen.
4. Klicken Sie auf "Kopieren".

Ein neues Objekt wird erstellt, das auf dem kopierten Objekt basiert.

5. Ändern Sie die Informationen für das neue, kopierte Objekt.
6. Klicken Sie auf "Speichern".

Das neue Objekt wird im Repository gespeichert.

Anzeigen der Details für ein Objekt und ein verknüpftes Objekt

CA APM lässt Sie die Details für ein Objekt anzeigen, das Sie gespeichert haben, wenn Sie die Informationen für das Objekt überprüfen oder bearbeiten wollen. Zum Beispiel sind Sie nicht sicher, ob der bevorzugte Anbieter für ein bestimmtes Modell richtig ist. Sie können diese Informationen durch das Anzeigen der Modelldetails überprüfen.

Sie können auch die Details für einige Objekte anzeigen, die mit Ihrem ursprünglichen Objekt verknüpft sind. Wenn ein verknüpftes Objekt hat ein Symbol für "Durchsuchen" aufweist, können Sie dessen Details anzeigen. Zeigen Sie zum Beispiel die Details für ein Asset an, das einen bestimmten Kontakt hat. Sie können direkt von den Asset-Details zu den Details für den Kontakt navigieren, indem Sie auf das Symbol "Durchsuchen" neben dem Kontakt klicken.

Objektdetails sind für Assets, Modelle, Rechtsdokumente, Standorte, Unternehmen, Kontakte, Organisationen und Lokationen (alle Objekte mit der Seite "Details" im Produkt) verfügbar. Wenn Sie die Details für eins dieser Objekte anzeigen, können Sie auch die Details für ein verknüpftes Objekt sehen, wenn das Objekt mit einem Durchsuchungssymbol gekennzeichnet ist.

So zeigen Sie die Details für ein Objekt und ein verknüpftes Objekt an

1. Klicken Sie auf die Registerkarte und die optionale Unterregisterkarte für das Objekt, das Sie anzeigen wollen.
2. Suchen Sie die Liste der verfügbaren Objekte.
3. Klicken Sie auf das Objekt, das Sie anzeigen möchten.

Die Details für das Objekt werden angezeigt. Sie können die Objektdetails überprüfen oder bearbeiten.

4. Klicken Sie auf das Symbol "Durchsuchen" für ein verknüpftes Objekt, um seine Details anzuzeigen.

Hinweis: Das Symbol "Durchsuchen" ist nur aktiviert, wenn das Feld gespeicherte Daten enthält.

Die Details für das verknüpfte Objekt werden angezeigt. Sie können die verknüpften Objektdetails überprüfen oder bearbeiten.

Wichtig! Wenn Sie auf das Symbol "Durchsuchen" klicken, verlassen Sie die Seite "Details" für das ursprüngliche Objekt und navigieren zur Seite "Details" für das verknüpfte Objekt. Um die Seite "Details" für das ursprüngliche Objekt weiterhin anzuzeigen und die Informationen für das ursprüngliche Objekt zu bewahren, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Symbol "Durchsuchen" und lassen die Verknüpfung in einem neuen Fenster öffnen. Schließen Sie das neue Fenster, wenn Sie die Anzeige der verknüpften Objektdetails beenden wollen.

5. Klicken Sie auf "Speichern" (wenn Sie Daten verändert haben).
Das Objekt wird gespeichert.

Löschen einer Organisation

CA APM lässt Sie eine Organisation aus dem Repository löschen. Zum Beispiel werden Ihre lokalen Personalabteilungen in eine globale Personalabteilung und ein Self-Service-Portal konsolidiert. Deswegen löschen Sie die vorhandenen lokalen Personalabteilungen.

Wichtig! Wenn Sie ein Objekt löschen, können Sie nicht mehr die Änderungshistorie für das Objekt anzeigen. Wir empfehlen, dass Sie das Objekt deaktivieren, statt es zu löschen. Auf diese Weise können Sie noch die Änderungshistorie für das Objekt anzeigen.

So löschen Sie eine Organisation

1. Klicken Sie auf "Verzeichnis", "Organisation".
2. Suchen Sie die Liste der verfügbaren Organisationen.
3. Klicken Sie auf die gewünschte Organisation.
4. Klicken Sie auf "Löschen" und bestätigen Sie, dass Sie die Organisation löschen wollen.

Daraufhin wird die Organisation gelöscht.

Lokationen

Eine *Lokation* ist ein Ort, wo Assets, Unternehmen, Kontakte und Rechtsdokumente platziert werden oder sich befinden. CA APM lässt Sie Lokationen mit Assets, Unternehmen und Kontakten verknüpfen. Sie können Lokationen für die folgenden Objekte angeben:

- Assets
- Unternehmensbüros und andere Lokationen, in denen Sie IT-Assets verfolgen.
- Produktionsunternehmen, Anbieter, Treuhänder, Wartungsunternehmen und Service Provider.
- Kontakte innerhalb und außerhalb des Unternehmens.

Sie können mehrere Zuordnungen zwischen Lokationen und Unternehmen definieren. Die Zuordnungen sind nützlich, wenn Sie einen großen Anbieter mit weltweiten Büros verfolgen wollen. Um die Kontaktdetails eines großen Anbieters mit weltweiten Büros zu verfolgen, geben Sie zum Beispiel Lokationsdatensätze für jedes Büro an und verbinden sie mit dem Unternehmensdatensatz des Anbieters. Sie können Lokationsdatensätze für jedes Büro angeben und sie mit dem Unternehmensdatensatz des Anbieters verknüpfen.

Sie können einen der Lokationen als Standardlokation angeben. Die Standardlokation kann das Hauptquartier des Unternehmens oder die Lokation sein, die Sie am häufigsten kontaktieren.

Hinweis: Obwohl es nicht obligatorisch ist, Lokationen zu verknüpfen, ist es eine Best Practice. In Ihrem Repository müssen Lokationsdatensätze vorhanden sein, bevor Sie Lokationen für Objekte auswählen können.

Sie können Informationen aus dem Repository über ein Objekt durch [Suchen](#) (siehe Seite 153) abrufen. Nachdem Sie gesucht haben, können Sie einzelne Objektdatensätze aus den Suchergebnissen auswählen, anzeigen und verwalten.

Weitere Informationen:

[Aktualisieren einer Lokation](#) (siehe Seite 108)

[Kopieren von Objekten](#) (siehe Seite 26)

[Löschen einer Lokation](#) (siehe Seite 110)

Definieren einer Lokation

CA APM lässt Sie eine Lokation angeben, um die Adressen von Assets, Kontakten und Unternehmen zu verwalten. Zum Beispiel können Sie die Adressen für Ihre Büros in Nordamerika, Lateinamerika, Asien usw. angeben.

So definieren Sie eine Lokation

1. Klicken Sie auf "Verzeichnis", "Lokation".
2. Klicken Sie auf "Neue Lokation".
3. Geben Sie die neuen Lokationsinformationen ein.
4. Klicken Sie auf "Speichern".

Die neue Lokation wird gespeichert.

Verknüpfen von Unternehmen mit Lokationen

Das Verknüpfen von Unternehmen mit Lokationen ist eine Best Practice, um Unternehmen mit weltweiten Büros zu verfolgen. Zum Beispiel können Sie Ihr Unternehmen mit der Geschäftsstelle in Nordamerika, Lateinamerika, Asien, Europa usw. verknüpfen.

So verknüpfen Sie Unternehmen mit mehreren Lokationen

1. Klicken Sie auf "Verzeichnis", "Lokation".
2. Suchen Sie die Liste der verfügbaren Lokationen.

3. Klicken Sie auf die Lokation, die Sie mit Unternehmen verknüpfen wollen.
4. Klicken Sie auf "Unternehmen".
5. Verknüpfen Sie die neue Lokation mit dem Unternehmen.
6. Klicken Sie auf "Speichern".

Die Lokation wird mit dem Unternehmen verknüpft.

Weitere Informationen:

[Zuordnen von Lokationen zu einem Unternehmen](#) (siehe Seite 93)

Hinzufügen von Lokationszuordnungen

CA APM lässt Sie eine Lokationszuordnung hinzufügen, um die Software-Assets aufzulisten, für deren Verwendung die Lokationen in Ihrer Organisation laut Software-Lizenzabkommen intern autorisiert sind. Zum Beispiel haben Sie eine Lizenz, um 100 Kopien von Version 4.0 eines Softwareprodukts in Ihrem Büro in den USA zu verwenden.

Hinweis: Sie können eine Änderungshistorie für diese Beziehung anzeigen.

So fügen Sie eine Lokationszuordnung hinzu

1. Klicken Sie auf "Verzeichnis", "Lokation".
2. Suchen Sie die Liste der verfügbaren Lokationen.
3. Klicken Sie auf die Lokation, für die Sie eine Lokationszuordnung hinzufügen möchten.
4. Blenden Sie auf der linken Seite die Beziehungen ein, und klicken Sie auf "Software-Zuweisung".
5. Klicken Sie auf "Neue Auswahl", suchen Sie ein Asset und wählen Sie es aus.
6. Klicken Sie auf das Symbol "Datensatz bearbeiten", und geben Sie die Details der Lokationszuordnung ein.
7. Klicken Sie auf "Speichern".

Das Software-Asset, für dessen Verwendung Ihre Lokation intern autorisiert ist, wird hinzugefügt.

Aktualisieren einer Lokation

CA APM lässt Sie die Informationen für eine vorhandene Lokation aktualisieren. Zum Beispiel können Sie die Stadt, den Status oder die Region Ihres europäischen Büros verändern. Außerdem können Sie angeben, dass eine Lokation nicht mehr aktiv ist.

So aktualisieren Sie eine Lokation

1. Klicken Sie auf "Verzeichnis", "Lokation".
2. Suchen Sie die Liste der verfügbaren Lokationen.
3. Klicken Sie auf die gewünschte Lokation.
4. Geben Sie die neuen Informationen für die Lokation ein.
5. Klicken Sie auf "Speichern".

Die Lokation wird aktualisiert.

Kopieren von Objekten

CA APM lässt Sie ein vorhandenes Objekt kopieren (Asset, Modell, Standort, Verzeichnis und Rechtsdokument) und das Objekt als eine Vorlage zum Erstellen eines anderen Objekts, das ähnlich ist, verwenden. Zum Beispiel haben Sie zwei Assets, in denen die meisten Informationen gleich sind, aber Betriebssystem, Kostenstelle und Buchungscode unterschiedlich sind. Sie erstellen eine Kopie des ursprünglichen Assets und ändern die Informationen in der Kopie, so dass das Repository eine eindeutige Instanz des Assets hat.

So kopieren Sie ein Objekt

1. Klicken Sie auf die Registerkarte und die optionale Unterregisterkarte für das Objekt, das Sie kopieren möchten.
2. Suchen Sie die Liste der verfügbaren Objekte.
3. Klicken Sie in den Suchergebnissen auf das Objekt, das Sie kopieren wollen.
4. Klicken Sie auf "Kopieren".

Ein neues Objekt wird erstellt, das auf dem kopierten Objekt basiert.

5. Ändern Sie die Informationen für das neue, kopierte Objekt.
6. Klicken Sie auf "Speichern".

Das neue Objekt wird im Repository gespeichert.

Anzeigen der Details für ein Objekt und ein verknüpftes Objekt

CA APM lässt Sie die Details für ein Objekt anzeigen, das Sie gespeichert haben, wenn Sie die Informationen für das Objekt überprüfen oder bearbeiten wollen. Zum Beispiel sind Sie nicht sicher, ob der bevorzugte Anbieter für ein bestimmtes Modell richtig ist. Sie können diese Informationen durch das Anzeigen der Modelldetails überprüfen.

Sie können auch die Details für einige Objekte anzeigen, die mit Ihrem ursprünglichen Objekt verknüpft sind. Wenn ein verknüpftes Objekt hat ein Symbol für "Durchsuchen" aufweist, können Sie dessen Details anzeigen. Zeigen Sie zum Beispiel die Details für ein Asset an, das einen bestimmten Kontakt hat. Sie können direkt von den Asset-Details zu den Details für den Kontakt navigieren, indem Sie auf das Symbol "Durchsuchen" neben dem Kontakt klicken.

Objektdetails sind für Assets, Modelle, Rechtsdokumente, Standorte, Unternehmen, Kontakte, Organisationen und Lokationen (alle Objekte mit der Seite "Details" im Produkt) verfügbar. Wenn Sie die Details für eins dieser Objekte anzeigen, können Sie auch die Details für ein verknüpftes Objekt sehen, wenn das Objekt mit einem Durchsuchungssymbol gekennzeichnet ist.

So zeigen Sie die Details für ein Objekt und ein verknüpftes Objekt an

1. Klicken Sie auf die Registerkarte und die optionale Unterregisterkarte für das Objekt, das Sie anzeigen wollen.
2. Suchen Sie die Liste der verfügbaren Objekte.
3. Klicken Sie auf das Objekt, das Sie anzeigen möchten.

Die Details für das Objekt werden angezeigt. Sie können die Objektdetails überprüfen oder bearbeiten.

4. Klicken Sie auf das Symbol "Durchsuchen" für ein verknüpftes Objekt, um seine Details anzuzeigen.

Hinweis: Das Symbol "Durchsuchen" ist nur aktiviert, wenn das Feld gespeicherte Daten enthält.

Die Details für das verknüpfte Objekt werden angezeigt. Sie können die verknüpften Objektdetails überprüfen oder bearbeiten.

Wichtig! Wenn Sie auf das Symbol "Durchsuchen" klicken, verlassen Sie die Seite "Details" für das ursprüngliche Objekt und navigieren zur Seite "Details" für das verknüpfte Objekt. Um die Seite "Details" für das ursprüngliche Objekt weiterhin anzuzeigen und die Informationen für das ursprüngliche Objekt zu bewahren, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Symbol "Durchsuchen" und lassen die Verknüpfung in einem neuen Fenster öffnen. Schließen Sie das neue Fenster, wenn Sie die Anzeige der verknüpften Objektdetails beenden wollen.

5. Klicken Sie auf "Speichern" (wenn Sie Daten verändert haben).
Das Objekt wird gespeichert.

Löschen einer Lokation

CA APM lässt Sie eine Lokation aus dem Repository löschen. Zum Beispiel haben Sie drei Forschungs- und Entwicklungsbüros, die sich zu einem Büro zusammenschließen. Deswegen löschen Sie die zwei Büros, die nicht mehr in Betrieb sind.

Wichtig! Wenn Sie ein Objekt löschen, können Sie nicht mehr die Änderungshistorie für das Objekt anzeigen. Wir empfehlen, dass Sie das Objekt deaktivieren, statt es zu löschen. Auf diese Weise können Sie noch die Änderungshistorie für das Objekt anzeigen.

So löschen Sie eine Lokation

1. Klicken Sie auf "Verzeichnis", "Lokation".
2. Suchen Sie die Liste der verfügbaren Lokationen.
3. Klicken Sie auf die gewünschte Lokation.
4. Klicken Sie auf "Löschen" und bestätigen Sie, dass Sie die Lokation löschen wollen.

Daraufhin wird die Lokation gelöscht.

Standorte

Ein *Standort* ist eine Gruppe von Lokationen, die Sie den neuen Standort in der Lokation verwenden lässt. Ein Beispiel für einen Standort ist eine Stadt, in der Ihr Unternehmen eine oder mehrere physische Lokationen hat, oder eine Region, in der Sie einen Kundenstamm haben, für den Sie Unterstützung anbieten.

Sie können Informationen aus dem Repository über ein Objekt durch [Suchen](#) (siehe Seite 153) abrufen. Nachdem Sie gesucht haben, können Sie einzelne Objektdatensätze aus den Suchergebnissen auswählen, anzeigen und verwalten.

Weitere Informationen:

[Aktualisieren eines Standorts](#) (siehe Seite 111)

[Kopieren von Objekten](#) (siehe Seite 26)

[Löschen eines Standorts](#) (siehe Seite 113)

Definieren eines Standorts

CA APM lässt Sie Standorte angeben, um eine Gruppe von Lokationen, wie eine Stadt, in der Ihr Unternehmen einen oder mehr physische Lokationen hat, oder eine Region, in der Sie Kunden unterstützen, anzugeben.

So definieren Sie einen Standort

1. Klicken Sie auf "Verzeichnis", "Standort".
2. Klicken Sie auf "Neuer Standort".
3. Geben Sie die neuen Standortinformationen ein.
4. Klicken Sie auf "Speichern".

Der Standort ist damit definiert.

Aktualisieren eines Standorts

CA APM lässt Sie die Informationen für einen vorhandenen Standort aktualisieren. Zum Beispiel können Sie den Hauptkontakt für einen Standort aktualisieren.

So aktualisieren Sie einen Standort

1. Klicken Sie auf "Verzeichnis", "Standort".
2. Suchen Sie die Liste der verfügbaren Standorte.
3. Klicken Sie auf den gewünschten Standort.
4. Geben Sie die neuen Informationen für den Standort ein.
5. Klicken Sie auf "Speichern".

Der Standort wird aktualisiert.

Kopieren von Objekten

CA APM lässt Sie ein vorhandenes Objekt kopieren (Asset, Modell, Standort, Verzeichnis und Rechtsdokument) und das Objekt als eine Vorlage zum Erstellen eines anderen Objekts, das ähnlich ist, verwenden. Zum Beispiel haben Sie zwei Assets, in denen die meisten Informationen gleich sind, aber Betriebssystem, Kostenstelle und Buchungscode unterschiedlich sind. Sie erstellen eine Kopie des ursprünglichen Assets und ändern die Informationen in der Kopie, so dass das Repository eine eindeutige Instanz des Assets hat.

So kopieren Sie ein Objekt

1. Klicken Sie auf die Registerkarte und die optionale Unterregisterkarte für das Objekt, das Sie kopieren möchten.
2. Suchen Sie die Liste der verfügbaren Objekte.
3. Klicken Sie in den Suchergebnissen auf das Objekt, das Sie kopieren wollen.
4. Klicken Sie auf "Kopieren".

Ein neues Objekt wird erstellt, das auf dem kopierten Objekt basiert.

5. Ändern Sie die Informationen für das neue, kopierte Objekt.
6. Klicken Sie auf "Speichern".

Das neue Objekt wird im Repository gespeichert.

Anzeigen der Details für ein Objekt und ein verknüpftes Objekt

CA APM lässt Sie die Details für ein Objekt anzeigen, das Sie gespeichert haben, wenn Sie die Informationen für das Objekt überprüfen oder bearbeiten wollen. Zum Beispiel sind Sie nicht sicher, ob der bevorzugte Anbieter für ein bestimmtes Modell richtig ist. Sie können diese Informationen durch das Anzeigen der Modelldetails überprüfen.

Sie können auch die Details für einige Objekte anzeigen, die mit Ihrem ursprünglichen Objekt verknüpft sind. Wenn ein verknüpftes Objekt hat ein Symbol für "Durchsuchen" aufweist, können Sie dessen Details anzeigen. Zeigen Sie zum Beispiel die Details für ein Asset an, das einen bestimmten Kontakt hat. Sie können direkt von den Asset-Details zu den Details für den Kontakt navigieren, indem Sie auf das Symbol "Durchsuchen" neben dem Kontakt klicken.

Objektdetails sind für Assets, Modelle, Rechtsdokumente, Standorte, Unternehmen, Kontakte, Organisationen und Lokationen (alle Objekte mit der Seite "Details" im Produkt) verfügbar. Wenn Sie die Details für eins dieser Objekte anzeigen, können Sie auch die Details für ein verknüpftes Objekt sehen, wenn das Objekt mit einem Durchsuchungssymbol gekennzeichnet ist.

So zeigen Sie die Details für ein Objekt und ein verknüpftes Objekt an

1. Klicken Sie auf die Registerkarte und die optionale Unterregisterkarte für das Objekt, das Sie anzeigen wollen.
2. Suchen Sie die Liste der verfügbaren Objekte.

3. Klicken Sie auf das Objekt, das Sie anzeigen möchten.

Die Details für das Objekt werden angezeigt. Sie können die Objektdetails überprüfen oder bearbeiten.

4. Klicken Sie auf das Symbol "Durchsuchen" für ein verknüpftes Objekt, um seine Details anzuzeigen.

Hinweis: Das Symbol "Durchsuchen" ist nur aktiviert, wenn das Feld gespeicherte Daten enthält.

Die Details für das verknüpfte Objekt werden angezeigt. Sie können die verknüpften Objektdetails überprüfen oder bearbeiten.

Wichtig! Wenn Sie auf das Symbol "Durchsuchen" klicken, verlassen Sie die Seite "Details" für das ursprüngliche Objekt und navigieren zur Seite "Details" für das verknüpfte Objekt. Um die Seite "Details" für das ursprüngliche Objekt weiterhin anzuzeigen und die Informationen für das ursprüngliche Objekt zu bewahren, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Symbol "Durchsuchen" und lassen die Verknüpfung in einem neuen Fenster öffnen. Schließen Sie das neue Fenster, wenn Sie die Anzeige der verknüpften Objektdetails beenden wollen.

5. Klicken Sie auf "Speichern" (wenn Sie Daten verändert haben).

Das Objekt wird gespeichert.

Löschen eines Standorts

CA APM lässt Sie einen Standort aus dem Repository löschen. Zum Beispiel haben Sie drei Standorte, die sich zu einem Standort konsolidieren. Deswegen löschen Sie die zwei Standorte, die nicht mehr in Betrieb sind.

Wichtig! Wenn Sie ein Objekt löschen, können Sie nicht mehr die Änderungshistorie für das Objekt anzeigen. Wir empfehlen, dass Sie das Objekt deaktivieren, statt es zu löschen. Auf diese Weise können Sie noch die Änderungshistorie für das Objekt anzeigen.

So löschen Sie einen Standort

1. Klicken Sie auf "Verzeichnis", "Standort".
2. Suchen Sie die Liste der verfügbaren Standorte.
3. Klicken Sie auf den gewünschten Standort.
4. Klicken Sie auf "Löschen" und bestätigen Sie, dass Sie den Standort löschen wollen.
Daraufhin wird der Standort gelöscht.

Kapitel 4: Vertragsverwaltung

Dieses Kapitel enthält folgende Themen:

[Vertragsverwaltung](#) (siehe Seite 115)

[Rechtsdokumente](#) (siehe Seite 116)

[Vertragsbedingungen](#) (siehe Seite 124)

[Anhänge](#) (siehe Seite 127)

Vertragsverwaltung

Nachdem Sie über Verträge mit Ihren Anbietern verhandelt haben, wird häufig die zugehörige Dokumentation archiviert und die Bedingungen geraten in Vergessenheit. Wenn Sie die Vertragsinformationen leicht zugänglich machen, können Sie die Bedingungen eines Vertrags ordnungsgemäß anwenden. CA APM lässt Sie Rechtsdokumente verwalten und die Vertragsbedingungen für die Berichterstellung und Analyse standardisieren. Sie können die mit Anbieterverträgen verknüpften Beziehungen zwischen Vereinbarungen und Kosten anzeigen, um die finanziellen Auswirkungen zu verstehen. Schließlich lässt Sie CA APM elektronische Dateien oder URL-Seiten anhängen, die zugehörige Dokumentation wie z. B. Vertragsprofile zu Objekten enthalten, um schnell auf das Originaldokument zugreifen zu können.

Vertragsverwaltung in CA APM bedeutet, mit den folgenden Objekten zu arbeiten:

- [Rechtsdokumente](#) (siehe Seite 116)
- [Vertragsbedingungen](#) (siehe Seite 124)
- [Anhänge](#) (siehe Seite 127)

Rechtsdokumente

Ein *Rechtsdokument* beschreibt eine Rechtsbeziehung oder Vereinbarung zwischen zwei oder mehr Parteien. Zum Beispiel werden Verträge, Benachrichtigungsschreiben, Rahmenverträge, Mietvereinbarungen, Großeinkaufsvereinbarungen, Ergänzungen zu Vereinbarungen, Kaufabsichtserklärungen usw. alle als Rechtsdokumente betrachtet.

Rechtsdokumentdatensätze basieren auf Rechtsdokumentvorlagen, die Ihr CA APM-Administrator definiert. Wenn Sie ein Rechtsdokument definieren, starten Sie mit dem Auswählen der entsprechenden Vorlage. Vorlagen stellen Felder bereit, die für bestimmte Typen von Rechtsdokumenten gelten. Ungeachtet der verwendeten Rechtsdokumentvorlage, können Sie Rechtsdokument verwenden, um folgende Informationen zu verfolgen:

- Zeichnen Sie Informationen über die Parteien des Rechtsdokuments, sowohl der primären als auch der anderen Parteien, auf.
- Erstellen Sie Beziehungen, um zusammengehörige Datensätze miteinander zu verknüpfen (um zum Beispiel eine Änderung mit ihrer ursprünglichen Vereinbarung zu verknüpfen).
- Speichern Sie Anhänge mit Ihrem Rechtsdokumentdatensatz (zum Beispiel eine eingescannte Abbildung eines Dokuments).
- Zeichnen Sie zugehörige Kosteninformationen auf.

Sie können Informationen aus dem Repository über ein Objekt durch [Suchen](#) (siehe Seite 153) abrufen. Nachdem Sie gesucht haben, können Sie einzelne Objektdatensätze aus den Suchergebnissen auswählen, anzeigen und verwalten.

Weitere Informationen:

[Definieren eines Rechtsdokuments](#) (siehe Seite 117)

[Aktualisieren eines Rechtsdokuments](#) (siehe Seite 117)

[Kopieren von Objekten](#) (siehe Seite 26)

[Löschen eines Rechtsdokuments](#) (siehe Seite 119)

[Verknüpfen eines übergeordneten Rechtsdokuments mit einem Rechtsdokument](#) (siehe Seite 120)

[Verknüpfen eines Assets mit einem Rechtsdokument](#) (siehe Seite 121)

[Deaktivieren eines veralteten Rechtsdokuments](#) (siehe Seite 123)

[Zuweisen und Verfolgen des Status eines Rechtsdokuments](#) (siehe Seite 124)

Definieren eines Rechtsdokuments

CA APM lässt Sie ein Rechtsdokument definieren, um eine rechtliche Beziehung oder Vereinbarung zwischen zwei oder mehr Parteien zu beschreiben. Zum Beispiel können Sie ein Rechtsdokument für einen Vertrag, ein Verhandlungsschreiben usw. definieren.

So definieren Sie ein Rechtsdokument

1. Klicken Sie auf "Rechtsdokument", "Neues Rechtsdokument".
2. Geben Sie die Informationen zum Rechtsdokument ein.
3. Klicken Sie auf "Speichern".

Das Rechtsdokument wird definiert.

Weitere Informationen:

[Hinzufügen und Entfernen von Vertragsbedingungen in Rechtsdokumenten](#) (siehe Seite 126)

Aktualisieren eines Rechtsdokuments

CA APM lässt Sie die Informationen für ein vorhandenes Rechtsdokument aktualisieren. Zum Beispiel können Sie das Enddatum für ein Geräte-Leasing ändern.

So aktualisieren Sie ein Rechtsdokument

1. Klicken Sie auf "Rechtsdokument".
2. Suchen Sie die Liste der verfügbaren Rechtsdokumente.
3. Klicken Sie auf das gewünschte Rechtsdokument.
4. Geben Sie die neuen Informationen für das Rechtsdokument ein.
5. Klicken Sie auf "Speichern".

Das Rechtsdokument wird aktualisiert.

Kopieren von Objekten

CA APM lässt Sie ein vorhandenes Objekt kopieren (Asset, Modell, Standort, Verzeichnis und Rechtsdokument) und das Objekt als eine Vorlage zum Erstellen eines anderen Objekts, das ähnlich ist, verwenden. Zum Beispiel haben Sie zwei Assets, in denen die meisten Informationen gleich sind, aber Betriebssystem, Kostenstelle und Buchungscode unterschiedlich sind. Sie erstellen eine Kopie des ursprünglichen Assets und ändern die Informationen in der Kopie, so dass das Repository eine eindeutige Instanz des Assets hat.

So kopieren Sie ein Objekt

1. Klicken Sie auf die Registerkarte und die optionale Unterregisterkarte für das Objekt, das Sie kopieren möchten.
2. Suchen Sie die Liste der verfügbaren Objekte.
3. Klicken Sie in den Suchergebnissen auf das Objekt, das Sie kopieren wollen.
4. Klicken Sie auf "Kopieren".

Ein neues Objekt wird erstellt, das auf dem kopierten Objekt basiert.

5. Ändern Sie die Informationen für das neue, kopierte Objekt.
6. Klicken Sie auf "Speichern".

Das neue Objekt wird im Repository gespeichert.

Anzeigen der Details für ein Objekt und ein verknüpftes Objekt

CA APM lässt Sie die Details für ein Objekt anzeigen, das Sie gespeichert haben, wenn Sie die Informationen für das Objekt überprüfen oder bearbeiten wollen. Zum Beispiel sind Sie nicht sicher, ob der bevorzugte Anbieter für ein bestimmtes Modell richtig ist. Sie können diese Informationen durch das Anzeigen der Modelldetails überprüfen.

Sie können auch die Details für einige Objekte anzeigen, die mit Ihrem ursprünglichen Objekt verknüpft sind. Wenn ein verknüpftes Objekt hat ein Symbol für "Durchsuchen" aufweist, können Sie dessen Details anzeigen. Zeigen Sie zum Beispiel die Details für ein Asset an, das einen bestimmten Kontakt hat. Sie können direkt von den Asset-Details zu den Details für den Kontakt navigieren, indem Sie auf das Symbol "Durchsuchen" neben dem Kontakt klicken.

Objektdetails sind für Assets, Modelle, Rechtsdokumente, Standorte, Unternehmen, Kontakte, Organisationen und Lokationen (alle Objekte mit der Seite "Details" im Produkt) verfügbar. Wenn Sie die Details für eins dieser Objekte anzeigen, können Sie auch die Details für ein verknüpftes Objekt sehen, wenn das Objekt mit einem Durchsuchungssymbol gekennzeichnet ist.

So zeigen Sie die Details für ein Objekt und ein verknüpftes Objekt an

1. Klicken Sie auf die Registerkarte und die optionale Unterregisterkarte für das Objekt, das Sie anzeigen wollen.
2. Suchen Sie die Liste der verfügbaren Objekte.

3. Klicken Sie auf das Objekt, das Sie anzeigen möchten.

Die Details für das Objekt werden angezeigt. Sie können die Objektdetails überprüfen oder bearbeiten.

4. Klicken Sie auf das Symbol "Durchsuchen" für ein verknüpftes Objekt, um seine Details anzuzeigen.

Hinweis: Das Symbol "Durchsuchen" ist nur aktiviert, wenn das Feld gespeicherte Daten enthält.

Die Details für das verknüpfte Objekt werden angezeigt. Sie können die verknüpften Objektdetails überprüfen oder bearbeiten.

Wichtig! Wenn Sie auf das Symbol "Durchsuchen" klicken, verlassen Sie die Seite "Details" für das ursprüngliche Objekt und navigieren zur Seite "Details" für das verknüpfte Objekt. Um die Seite "Details" für das ursprüngliche Objekt weiterhin anzuzeigen und die Informationen für das ursprüngliche Objekt zu bewahren, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Symbol "Durchsuchen" und lassen die Verknüpfung in einem neuen Fenster öffnen. Schließen Sie das neue Fenster, wenn Sie die Anzeige der verknüpften Objektdetails beenden wollen.

5. Klicken Sie auf "Speichern" (wenn Sie Daten verändert haben).

Das Objekt wird gespeichert.

Löschen eines Rechtsdokuments

CA APM lässt Sie ein Rechtsdokument aus dem Repository löschen. Zum Beispiel können Sie eine Vertrags- oder Mietvereinbarung löschen, die abgelaufen ist. Sie können kein Rechtsdokument löschen, das mit einem Asset verknüpft ist.

Wichtig! Wenn Sie ein Objekt löschen, können Sie nicht mehr die Änderungshistorie für das Objekt anzeigen. Wir empfehlen, dass Sie das Objekt deaktivieren, statt es zu löschen. Auf diese Weise können Sie noch die Änderungshistorie für das Objekt anzeigen.

So löschen Sie ein Rechtsdokument

1. Klicken Sie auf "Rechtsdokument".
2. Suchen Sie die Liste der verfügbaren Rechtsdokumente.
3. Klicken Sie auf das gewünschte Rechtsdokument.
4. Klicken Sie auf "Löschen" und bestätigen Sie, dass Sie das Rechtsdokument löschen wollen.

Das Rechtsdokument wird gelöscht.

Verknüpfen eines übergeordneten Rechtsdokuments mit einem Rechtsdokument

Ein übergeordnetes Rechtsdokument ist das Dokument, auf dem ein Rechtsdokument basiert. CA APM lässt Sie ein übergeordnetes Rechtsdokument mit den Rechtsdokumenten verbinden, auf denen es basiert. Diese Verknüpfung ist hilfreich, wenn man die Quelle der Vertragsbedingungen eines Rechtsdokuments verfolgt.

Hinweis: Sie können eine Änderungshistorie für diese Beziehung anzeigen.

So verknüpfen Sie ein übergeordnetes Rechtsdokument mit einem Rechtsdokument

1. Klicken Sie auf "Rechtsdokument".
2. Suchen Sie die Liste der verfügbaren Rechtsdokumente.
3. Klicken Sie auf das Rechtsdokument, das Sie mit einem übergeordneten Rechtsdokument verknüpfen wollen.
4. Blenden Sie auf der linken Seite die Beziehungen ein, und klicken Sie auf "Übergeordnetes Rechtsdokument".
5. Klicken Sie auf "Neue Auswahl" und wählen Sie ein anderes Rechtsdokument als das zuvor ausgewählte aus.
6. Klicken Sie auf "Speichern".

Das übergeordnete Rechtsdokument wird mit dem Rechtsdokument verknüpft.

Verfolgen der Änderungen eines Rechtsdokuments

CA APM lässt Sie Änderungen an einem Rechtsdokument erstellen und verfolgen. Speichern Sie die Änderungen als ein separates Rechtsdokument ab und verknüpfen Sie die Änderungen mit dem übergeordneten Rechtsdokument.

Hinweis: Sie können eine Änderungshistorie für diese Beziehung anzeigen.

So verfolgen Sie die Änderungen an einem Rechtsdokument

1. Klicken Sie auf "Rechtsdokument".
2. Suchen Sie die Liste der verfügbaren Rechtsdokumente.
3. Klicken Sie auf das Rechtsdokument, für das Sie Änderungsdetails eingeben wollen.
4. Blenden Sie auf der linken Seite die Beziehungen ein, und klicken Sie auf "Rechtliche Änderung".
5. Klicken Sie auf "Neue Auswahl" und wählen Sie ein anderes Rechtsdokument als das zuvor ausgewählte aus.
6. Klicken Sie auf "Speichern".

Die Änderungsdetails werden gespeichert.

Verknüpfen eines Assets mit einem Rechtsdokument

CA APM lässt Sie Assets und Rechtsdokumente zuordnen, um die Assets zu identifizieren, die ein Rechtsdokument abdeckt. Führen Sie diese Zuordnung entweder vom Rechtsdokument oder vom Asset aus. Sie können mehrere Assets einem einzelnen Rechtsdokument oder mehrere Rechtsdokumente einem einzelnen Asset zuordnen.

Hinweis: Sie können eine Änderungshistorie für diese Beziehung anzeigen.

So verknüpfen Sie ein Asset mit einem Rechtsdokument

1. Klicken Sie auf "Rechtsdokument".
2. Suchen Sie die Liste der verfügbaren Rechtsdokumente.
3. Klicken Sie auf das Rechtsdokument, das Sie mit einem Asset verknüpfen wollen.
4. Blenden Sie auf der linken Seite die Beziehungen ein, und klicken Sie auf "Referenziertes Asset".
5. Klicken Sie im Bereich "Referenziertes Asset" auf "Neue Auswahl", suchen Sie ein Asset und wählen Sie es aus.

Der Asset-Name wird angezeigt.

6. Klicken Sie auf "Speichern".

Das Asset wird mit dem Rechtsdokument verknüpft.

Weitere Informationen:

[Vertragsbedingungen](#) (siehe Seite 124)

Hinzufügen und Entfernen von Vertragsbedingungen in Rechtsdokumenten für Assets

Vertragsbedingungen sind Begriffe und Bedingungen sind vereinbarte Bestimmungen und Bedingungen, die in Rechtsdokumenten definiert sind. Zum Beispiel können Rechtsdokumente Vertragsbedingungen für einen Rabatt auf mehrere Produkte, ein neues Preisberechnungsmodell, den Urheberrechtsschutz usw. beinhalten. Nachdem Sie ein Asset mit einem Rechtsdokument verknüpft haben, lässt Sie CA APM Vertragsbedingungen für das Asset-Rechtsdokument von der [Asset](#) (siehe Seite 38)- oder Rechtsdokument-Seite hinzufügen oder entfernen.

Hinweis: Sie können eine Änderungshistorie für diese Beziehung anzeigen.

So fügen Sie Vertragsbedingungen in Rechtsdokumenten für Assets hinzu oder entfernen sie

1. Klicken Sie auf "Rechtsdokument".
2. Suchen Sie die Liste der verfügbaren Rechtsdokumente.
3. Klicken Sie auf das Rechtsdokument, für das Sie Vertragsbedingungen hinzufügen oder entfernen möchten.
4. Blenden Sie auf der linken Seite die Beziehungen ein, und klicken Sie auf "Referenziertes Asset".
5. Klicken Sie auf das Symbol "Datensatz bearbeiten" für das Asset, für das Sie Vertragsbedingungen hinzufügen oder entfernen möchten.
6. Klicken Sie auf "Zugewiesene Vertragsbedingungen anzeigen".
7. Wählen Sie eine der folgenden Optionen:
 - Klicken Sie auf "Neue Auswahl" für die datumsbezogenen oder nicht datumsbezogenen Vertragsbedingungen, die Sie zum Asset-Rechtsdokument hinzufügen möchten.
 - Klicken Sie das Symbol "Zum Löschen markieren" für die Vertragsbedingungen an, die Sie aus dem Asset-Rechtsdokument entfernen wollen.
8. Klicken Sie auf "Speichern".

Die Vertragsbedingungen werden hinzugefügt oder entfernt.

Hinweis: Weitere Informationen über die Definition von datumsbezogenen und nicht datumsbezogenen Vertragsbedingungen für Rechtsdokumente finden Sie im *Administrationshandbuch*.

Verknüpfen eines Vertragspartners mit einem Rechtsdokument

CA APM lässt Sie die Personen und Entitäten, die am Erstellen eines Rechtsdokuments beteiligt sind, mit dem Dokumentdatensatz verknüpfen. Zum Beispiel können Sie die Rechtsanwälte und die Rechtsanwaltsfirma als Vertragspartner für das Rechtsdokument verknüpfen.

Hinweis: Sie können eine Änderungshistorie für diese Beziehung anzeigen.

So verknüpfen Sie einen Vertragspartner

1. Klicken Sie auf "Rechtsdokument".
2. Suchen Sie die Liste der Rechtsdokumente.
3. Klicken Sie auf das Rechtsdokument, das Sie mit einem Vertragspartner verknüpfen wollen.
4. Blenden Sie auf der linken Seite die Beziehungen ein, und klicken Sie auf "Vertragspartner".
5. Klicken Sie auf "Neue Auswahl", suchen Sie ein Unternehmen und wählen Sie es aus.
6. Klicken Sie auf "Speichern".

Das Unternehmen wird als Vertragspartner angegeben.

Deaktivieren eines veralteten Rechtsdokuments

Verändern Sie als eine Best Practice den Status eines veralteten Rechtsdokuments in "inaktiv", statt das Rechtsdokument zu löschen. Wir empfehlen diese Vorgehensweise, weil die Verlaufsinformationen für das Rechtsdokument dauerhaft aus dem Repository entfernt werden, wenn Sie einen Rechtsdokumentdatensatz löschen. Auf diese Weise behalten Sie die Rechtsdokumentinformationen für künftige Berichterstellung und Referenzzwecke bei.

So deaktivieren veraltetes Rechtsdokument

1. Klicken Sie auf "Rechtsdokument".
2. Suchen Sie die Liste der verfügbaren Rechtsdokumente.
3. Klicken Sie auf das Rechtsdokument, das Sie deaktivieren möchten.
4. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Inaktiv".
5. Klicken Sie auf "Speichern".

Der Status des Rechtsdokuments wird zu "inaktiv" geändert.

Zuweisen und Verfolgen des Status eines Rechtsdokuments

CA APM lässt Sie den Status eines Rechtsdokuments zuweisen und verfolgen. Wenn das Dokument beispielsweise unterschrieben worden ist, weisen Sie den Status "ausgeführt" zu. Sie können die Änderungen im Status eines Rechtsdokuments im Laufe der Zeit verfolgen. Der Status identifiziert die Abschlussphase oder Implementierung des Rechtsdokuments.

So weisen Sie den Status eines Rechtsdokuments zu oder verfolgen ihn

1. Klicken Sie auf "Rechtsdokument".
2. Suchen Sie die Liste der verfügbaren Rechtsdokumente.
3. Klicken Sie auf das Rechtsdokument, dessen Status Sie verfolgen wollen.
Die Rechtsdokumentdetails werden angezeigt. Die Statusdetails sind im Bereich "Status" verfügbar.
4. Klicken Sie im Bereich "Status" auf "Neu".
5. Geben Sie den neuen Status für das Rechtsdokument an.
6. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Aktuell", um anzuzeigen, dass der ausgewählte Status der aktuelle Status des Rechtsdokuments ist.
7. Klicken Sie auf "Speichern".

Der Status wird aktualisiert und der vorherige Status wird einer chronologischen Statusliste für das Rechtsdokument hinzugefügt. Verändern Sie als eine Practice Best den aktuellen Status jedes Mal, wenn sich der Status eines Rechtsdokuments ändert. Nur ein Status kann als der aktuelle Status eines Rechtsdokuments eingegeben werden. Alle Daten werden automatisch aktualisiert.

Vertragsbedingungen

Vertragsbedingungen sind vereinbarte Bestimmungen und Bedingungen, die in Rechtsdokumenten festgelegt sind. CA APM lässt Sie Vertragsbedingungen aus den folgenden Gründen verfolgen:

- Um die Reihenfolge oder Einhaltung eines vorhandenen Rechtsdokuments durchzusetzen.
- Um über künftige Rechtsdokumente zu verhandeln.

Administratoren und Anwender mit entsprechenden Berechtigungen erstellen und verwalten ein Stammbblatt der Bestimmungen und Bedingungen. Wenn Sie mit Rechtsdokumenten arbeiten, verwenden Sie die Vertragsbedingungen von dieser Liste. Sie können Vertragsbedingungen zuweisen, wenn Sie Rechtsdokumentdatensätze oder Asset-Datensätze definieren.

Wenn Sie einen Rechtsdokumentdatensatz definieren, starten Sie mit dem Auswählen der Rechtsdokumentvorlage. Die Rechtsdokumentvorlage enthält die Vertragsbedingungen, die normalerweise für den Rechtsdokumenttyp gelten. Sie können die in der Rechtsdokumentvorlage enthaltenen Vertragsbedingungen aktualisieren, um sicherzustellen, dass der Rechtsdokumentdatensatz nur die zutreffenden Vertragsbedingungen enthält.

Ein Stamblatt der Vertragsbedingungen muss in Ihrem Repository vorhanden sein, bevor Sie die Bestimmungen und Bedingungen den Rechtsdokumentvorlagen zuweisen können. Sie können eine Vertragsbedingung einer oder mehreren Rechtsdokumentvorlagen und Rechtsdokumentdatensätzen zuweisen.

Vertragsbedingungen können datumsbezogen oder nicht datumsbezogen sein. Datumsbezogene Vertragsbedingungen schließen Informationen über das Start- und Enddatum ein. Wenn beispielsweise eine Ihrer Vertragsbedingungen das Installationsdatum ist, können Sie Informationen zum Start- und Enddatum bezüglich des Installationsdatum einschließen. Sie entscheiden, welche Vertragsbedingungen datumsbezogen sind, wenn Sie neue Vertragsbedingungen unter "Verzeichnis", "Listenverwaltung" erstellen.

Hinweis: Weitere Informationen über die Definition von datumsbezogenen und nicht datumsbezogenen Vertragsbedingungen für Rechtsdokumente finden Sie im *Administrationshandbuch*.

Wir empfehlen, dass Sie die folgenden Vertragsbedingungen nicht in Ihre Stammliste aufnehmen:

- Wirksamkeits- und Enddatum, da diese direkt in den Rechtsdokumentdatensätzen aufgezeichnet werden.
- Kostenbezogene Vertragsbedingungen, da diese direkt in den Kostendatensätzen aufgezeichnet werden.
- Softwarelizenzbedingungen, da diese in Lizenzdatensätzen aufgezeichnet werden.

Hinweis: Wenn Sie ein Asset angeben, können Sie das Asset mit den Rechtsdokumentdatensätzen verknüpfen, die das Asset bestimmen. Die Vertragsbedingungen, die für die Rechtsdokumente gelten, beziehen sich auch auf das Asset. Wenn ein bestimmtes Asset Vertragsbedingungen erfordert, die in den Rechtsdokumenten nicht enthalten sind, können Sie die Bedingungen verändern, wenn Sie das Asset mit dem Rechtsdokument verknüpfen. Die Rechtsdokumente, die für ein bestimmtes Asset gelten, müssen die Vertragsbedingungen enthalten, die sich nur auf das Asset beziehen.

Hinzufügen und Entfernen von Vertragsbedingungen in Rechtsdokumenten

Vertragsbedingungen sind Begriffe und Bedingungen sind vereinbarte Bestimmungen und Bedingungen, die in Rechtsdokumenten definiert sind. Zum Beispiel können Rechtsdokumente Vertragsbedingungen für einen Rabatt auf mehrere Produkte, ein neues Preisberechnungsmodell oder einen Urheberrechtsschutz beinhalten. CA APM lässt Sie die Vertragsbedingungen hinzufügen, die in einem Rechtsdokument benötigt werden, und die Bedingungen entfernen, die aus der Rechtsdokumentvorlage übernommen wurden, aber nicht im Rechtsdokument benötigt werden.

Hinweis: Nachdem Sie ein Asset mit einem Rechtsdokument verknüpft haben, können Sie Vertragsbedingungen für das Rechtsdokument auf der [Asset-](#) (siehe Seite 38) oder Rechtsdokumentseite hinzufügen oder entfernen.

So fügen Sie Vertragsbedingungen in Rechtsdokumenten hinzu oder entfernen sie

1. Klicken Sie auf "Rechtsdokument".
2. Suchen Sie die Liste der verfügbaren Rechtsdokumente.
3. Klicken Sie auf das Rechtsdokument, für das Sie Vertragsbedingungen hinzufügen oder entfernen möchten.
4. Klicken Sie auf der linken Seite auf "Vertragsbedingungen".
5. Wählen Sie eine der folgenden Optionen:
 - Klicken Sie auf "Neue Auswahl" für die datumsbezogenen oder nicht datumsbezogenen Vertragsbedingungen, die Sie zum Rechtsdokument hinzufügen möchten.
 - Klicken Sie das Symbol "Zum Löschen markieren" für die Vertragsbedingungen an, die Sie aus dem Rechtsdokument entfernen wollen.
6. Klicken Sie auf "Speichern".

Die Vertragsbedingungen werden für das Rechtsdokument hinzugefügt oder entfernt.

Hinweis: Weitere Informationen über die Definition von datumsbezogenen und nicht datumsbezogenen Vertragsbedingungen für Rechtsdokumente finden Sie im *Administrationshandbuch*.

Anhänge

Anhänge sind elektronische Dateien oder URL-Seiten, die unterstützende Dokumentation enthalten, die Sie mit einem Objekt verknüpfen. Zum Beispiel können Sie einen Anhang eines eingescannten Vertrags in den Rechtsdokumentdatensatz hinzufügen, der den Vertrag darstellt.

Sie können folgende Anhangstypen verwenden:

- **Web-URL.** Bietet direkten Zugriff auf die in der URL angegebene Seite. Wenn Sie diesen Typ von Anhang hinzufügen, müssen Sie das Präfix "http://" einschließen, damit die Verknüpfung richtig funktioniert.
- **Datei.** Gibt direkten Zugriff auf eine Datei an. Die Datei wird mithilfe des Standardprogramms für den Dateityp geöffnet. Zum Zeitpunkt, an dem Sie diesen Anhangstyp erstellen, wird die Datei von Ihrem Dateisystem in das Dateisystem auf einem CA APM-Server kopiert.

Sie können den folgenden Objekten Anhänge hinzufügen:

- Modell
- Asset
- Rechtsdokument
- Kontakt
- Unternehmen
- Organisation
- Lokation

Sie können einem Objekt einen oder mehrere Anhänge einschließlich Kalkulationstabellen, Textverarbeitungsdateien und eingescannte Dokumente hinzufügen. Außerdem können Sie den gleichen Anhang mit dem gleichen Anhangsnamen zu mehreren Objektdatensätzen hinzufügen. Zum Beispiel können Sie einen Anhang einer eingescannten Rechnung allen auf der Rechnung aufgelisteten Assets hinzufügen.

Verwalten eines Anhangs

Sie können einen Anhang für ein Objekt hinzufügen, aktualisieren und löschen. Folgenden Beispiele veranschaulichen, wie Sie einen Anhang verwalten können:

- Sie können eine eingescannte Kopie einer Rechnung an alle auf der Rechnung aufgelisteten Asset-Datensätze anhängen.
- Sie können die URL zu einer eingescannten Kopie einer Rechnung bearbeiten, wenn sich die Lokation geändert hat.

Wenn Sie einen Anhang löschen, löschen Sie nur die Referenz auf den Anhang im Objektdatensatz. Wenn der gelöschte Anhang eine Datei ist, bleibt die Datei im Dateisystem auf dem CA APM-Server.

Gehen Sie wie folgt vor:

1. Klicken Sie auf die Registerkarte und optional auf die Unterregisterkarte für das Objekt, für das Sie einen Anhang verwalten möchten.
2. Suchen Sie die Liste der verfügbaren Objekte.
3. Klicken Sie auf das Objekt, für das Sie einen Anhang verwalten möchten.
4. Klicken Sie auf der linken Seite auf "Anhänge".
5. **Hinzufügen eines Anhangs.** Gehen Sie folgendermaßen vor:
 - a. Klicken Sie auf "Neu".
 - b. Füllen Sie die erforderlichen Informationen aus.
 - c. Wählen Sie im Feld "Dateipfad" eine Datei aus Ihrem lokalen Server aus, oder geben Sie eine URL für den neuen Anhang ein. Schließen Sie für eine URL das folgende Präfix ein:

http://

Wenn Sie einen Dateianhang hinzufügen, wird Ihre ausgewählte Datei auf einen CA APM-Server kopiert. Dieser Kopiervorgang kann einen Augenblick dauern. Warten Sie, bis die Datei vollständig kopiert wurde, bevor Sie auf "Speichern" klicken.

Wichtig! Die Dateigröße ist durch die Einstellungen der Produktumgebung beschränkt. Für weitere Informationen wenden Sie sich an Ihren Administrator oder an den CA Support.

Hinweis: Wenn Sie eine Datei auswählen, die auf dem Server vorhanden ist, werden Sie aufgefordert, die vorhandene Datei zu überschreiben. Klicken Sie auf "Ja", um die Datei zu überschreiben, und klicken Sie auf "Nein", um die vorhandene Datei auf dem Server zu verwenden, oder klicken Sie auf "Abbrechen", um die Dateiauswahl zu löschen.

6. **Aktualisieren eines Anhangs.** Gehen Sie folgendermaßen vor:
 - a. Klicken Sie auf das Symbol "Datensatz bearbeiten" für den Anhang.
 - b. Ändern Sie die Informationen für den Anhang.

Hinweis: Für einen Dateianhang können Sie den Namen und die Beschreibung für den Anhangsdatsatz aktualisieren. Um allerdings die Datei für einen Dateianhang zu aktualisieren, löschen Sie den vorhandenen Anhangsdatsatz und fügen einen neuen Anhang mit einer neuen Datei hinzu.
7. **Löschen eines Anhangs.** Klicken Sie auf das Symbol "Zum Löschen markieren" neben dem Anhang.
8. Klicken Sie auf "Speichern".

Der Anhang wird hinzugefügt, aktualisiert oder gelöscht.

Kapitel 5: Softwarelizenzverwaltung

Dieses Kapitel enthält folgende Themen:

[Softwarelizenzverwaltung](#) (siehe Seite 131)

[Interne Zuordnungen der Software](#) (siehe Seite 131)

[Software-Assets](#) (siehe Seite 135)

Softwarelizenzverwaltung

CA APM stellt Sichtbarkeit in die Software-Umgebung in Ihrer Organisation bereit, indem detaillierte Informationen über Softwarelizenzen verfolgt werden. Diese Information enthalten interne Zuordnungen (Lokationen, Unternehmen, Kontakte und Assets), Zahlungsverlauf, Kaufinformationen und Lokation von ausgedruckten Lizenzabkommen oder Anhängen der dazugehörigen, bei einem Audit benötigten Lizenz- und Zahlungsdokumente.

Softwarelizenzverwaltung in CA APM bedeutet, mit den folgenden Objekten zu arbeiten:

- Interne Zuordnungen der Software
- Software-Assets

Wichtig! Wir empfehlen Ihnen nicht, Software-Assets in CA APM zu verwalten. Um die Verbesserungen zu nutzen, die diese Version bereitstellt, empfehlen wir, dass Sie CA SAM verwenden, um Ihre Software-Assets und Lizenzen zu verwalten.

Interne Zuordnungen der Software

Eine *interne Zuordnung der Software* beschreibt, wie Ihrer Organisation intern genehmigt wird, ein Software-Asset laut Angabe in Ihrem Software-Lizenzabkommen zu verwenden. Zum Beispiel kann eine Lizenz vorschreiben, dass die Software nur auf einem bestimmten Computer verwendet werden darf oder dass eine beschränkte Anzahl von Anwendern gleichzeitig die Software verwenden kann.

Sie verfolgen und verwalten Zuordnungen in CA APM mithilfe eines Zuordnungsdatensatzes. Geben Sie in Ihrem Repository einen Zuordnungsdatensatz für ein Software-Asset an.

CA APM lässt Sie eine Zuordnung auf folgende Weise aufzeichnen:

- Bei einem Software-Asset können Sie eine Beziehung zu einem Hardware-Asset, auf dem die Software intern zur Verwendung genehmigt ist, hinzufügen, bearbeiten oder löschen.
- Für ein Hardware-Asset können Sie Informationen über eine Zuordnung für das jeweilige Hardware-Asset bearbeiten oder löschen.

Hinweis: Interne Zuordnungen sind keine gesetzliche Einschränkungen. Rechtliche Informationen, einschließlich der Softwarenutzungsbeschränkungen, können in Rechtsdokument-Datensätzen in CA SAM verwaltet werden.

Weitere Informationen:

[Hinzufügen von Lokationszuordnungen](#) (siehe Seite 132)

Hinzufügen von Lokationszuordnungen

CA APM lässt Sie eine Lokationszuordnung hinzufügen, um die Standorte aufzulisten, an denen Ihre Organisation laut Software-Lizenzabkommen zur Verwendung eines Software-Assets intern autorisiert ist. Zum Beispiel haben Sie eine Lizenz, um 100 Kopien von Version 4.0 eines Softwareprodukts in Ihrem Büro in den USA zu verwenden.

Hinweis: Sie können eine Änderungshistorie für diese Beziehung anzeigen.

So fügen Sie eine Lokationszuordnung hinzu

1. Klicken Sie auf "Asset".
2. Suchen Sie die Liste mit verfügbaren Assets.
3. Klicken Sie auf das Software-Asset, für das Sie eine Lokationszuordnung hinzufügen möchten.
4. Blenden Sie auf der linken Seite die Beziehungen ein, und klicken Sie auf "Lokationszuordnung".
5. Klicken Sie auf "Neue Auswahl", suchen Sie eine Lokation und wählen Sie sie aus.
6. Klicken Sie auf das Symbol "Datensatz bearbeiten", und geben Sie die Details der Lokationszuordnung ein.
7. Klicken Sie auf "Speichern".

Die Lokation, an der Ihre Organisation zur Verwendung eines Software-Assets intern autorisiert ist, wird hinzugefügt.

Hinzufügen von Unternehmenszuordnungen

CA APM lässt Sie eine Unternehmenszuordnung hinzufügen, um die Tochtergesellschaften aufzulisten, an denen Ihre Organisation laut Software-Lizenzabkommen zur Verwendung eines Software-Assets intern autorisiert ist. Zum Beispiel haben Sie eine Lizenz, um 25 Kopien von Version 4.0 eines Softwareprodukts in einem Vertriebsbüro zu verwenden.

Hinweis: Sie können eine Änderungshistorie für diese Beziehung anzeigen.

So fügen Sie Unternehmenszuordnungen hinzu

1. Klicken Sie auf "Asset".
2. Suchen Sie die Liste der verfügbaren Assets.
3. Klicken Sie auf das Software-Asset, für das Sie eine Unternehmenszuordnung hinzufügen möchten.
4. Blenden Sie auf der linken Seite die Beziehungen ein, und klicken Sie auf "Unternehmenszuordnung".
5. Klicken Sie auf "Neue Auswahl", suchen Sie ein Unternehmen und wählen Sie es aus.
6. Klicken Sie auf das Symbol "Datensatz bearbeiten", und geben Sie die Details der Unternehmenszuordnung ein.
7. Klicken Sie auf "Speichern".

Das Unternehmen, in dem Ihre Organisation zur Verwendung eines Software-Assets intern autorisiert ist, wird hinzugefügt.

Hinzufügen einer Kontaktzuordnung

CA APM lässt Sie eine Kontaktzuordnung hinzufügen, um die Personen aufzulisten, die laut Software-Lizenzabkommen zur Verwendung eines Software-Assets intern autorisiert sind. Zum Beispiel haben die Mitarbeiter Ihrer IT-Abteilung eine Lizenz, um 10 Kopien von Version 4.0 eines Softwareprodukts in einem Entwicklungsbüro zu verwenden.

Hinweis: Sie können eine Änderungshistorie für diese Beziehung anzeigen.

So fügen Sie eine Kontaktzuordnungen hinzu

1. Klicken Sie auf "Asset".
2. Suchen Sie die Liste der verfügbaren Assets.

3. Klicken Sie auf das Software-Asset, für das Sie eine Kontaktzuordnung hinzufügen möchten.
4. Blenden Sie auf der linken Seite die Beziehungen ein, und klicken Sie auf "Kontaktzuordnung".
5. Klicken Sie auf "Neue Auswahl", suchen Sie einen Kontakt und wählen Sie ihn aus.
6. Klicken Sie auf das Symbol "Datensatz bearbeiten", und geben Sie die Details der Kontaktzuordnung ein.
7. Klicken Sie auf "Speichern".

Der Kontakt, der zur Verwendung eines Software-Assets intern autorisiert ist, wird hinzugefügt.

Hinzufügen von Asset-Zuordnungen

CA APM lässt Sie eine Asset-Zuordnung hinzufügen, um die Hardware-Assets aufzulisten, auf denen Ihre Organisation laut Software-Lizenzabkommen zur Verwendung eines Software-Assets intern autorisiert ist. Zum Beispiel haben die Mitarbeiter Ihrer IT-Abteilung eine Lizenz, um 10 Kopien von Version 4.0 eines Softwareprodukts auf ihren Dell Precision Workstation 410-Computern zu verwenden.

Hinweis: Sie können eine Änderungshistorie für diese Beziehung anzeigen.

So fügen Sie eine Asset-Zuordnung hinzu

1. Klicken Sie auf "Asset".
2. Suchen Sie die Liste der verfügbaren Assets.
3. Klicken Sie auf das Software-Asset, für das Sie eine Asset-Zuordnung hinzufügen möchten.
4. Blenden Sie auf der linken Seite die Beziehungen ein, und klicken Sie auf "Asset-Zuordnung".
5. Klicken Sie auf "Neue Auswahl" und wählen Sie ein anderes Hardware-Asset als das zuvor ausgewählte aus.
6. Klicken Sie auf das Symbol "Datensatz bearbeiten", und geben Sie die Details der Asset-Zuordnung ein.
7. Klicken Sie auf "Speichern".

Das Hardware-Asset, auf dem Ihre Organisation zur Verwendung eines Software-Assets intern autorisiert ist, wird hinzugefügt.

Löschen von Zuordnungen

CA APM lässt Sie die Details eines Zuordnungsdatensatzes löschen. Ihre Organisation erwirbt beispielsweise Adobe Acrobat Professional und ordnet die Lizenzen intern 100 Anwendern zu. Ein Anwender benötigt die Lizenz nicht. Deswegen entfernen Sie die Software vom Computer und löschen die Zuordnung. Nachdem Sie diese Schritte durchgeführt haben, stellen Sie in einem neuen Zuordnungsdatensatz anderen Anwendern die Lizenz zur Verfügung.

So löschen Sie eine Zuordnung

1. Klicken Sie auf "Asset".
2. Suchen Sie die Liste der verfügbaren Assets.
3. Klicken Sie auf das Software-Asset, für das Sie die Zuordnung löschen möchten.
4. Erweitern Sie auf der linken Seite "Beziehungen", und klicken Sie auf den entsprechenden Zuordnungstyp.
Die Zuordnungsliste wird angezeigt.
5. Klicken Sie auf das Symbol "Zum Löschen markieren" neben dem Zuordnungsdetail, das Sie löschen möchten.
6. Klicken Sie auf "Speichern".
Der Zuordnungsdatensatz ist gelöscht.

Software-Assets

CA APM lässt Sie Lizenzierungsinformation für *Software-Assets* verfolgen und verwalten, die Ihr Unternehmen verwenden darf. Die folgenden Felder auf der Asset-Detailseite stellen die Lizenzierungsinformation dar, die Sie für Software-Assets verwalten können:

- Lizenzklasse
- Lizenzanzahl
- Lizenzschlüssel
- Lizenzdauer
- Lizenzdauer - Einheiten

Sie können diese Lizenzinformationen nur für Software-Assets angeben und verwalten.

Kapitel 6: Anforderungsverwaltung

Dieses Kapitel enthält folgende Themen:

[Anforderungsverwaltung](#) (siehe Seite 137)

[Anforderungsabwicklung](#) (siehe Seite 137)

Anforderungsverwaltung

Sie können die Anforderung der IT-Assets über ein wiederholbares Serviceangebot automatisieren, das über einen Servicekatalog zugreifbar ist. Diese Funktion kann die Kundenzufriedenheit steigern und Ihre Asset-Basis standardisieren, um Antwortzeiten und Service-Level zu verbessern.

Verwenden Sie die CA APM-Integration mit CA Service Catalog, um die Anforderungsabwicklung zu automatisieren.

Anforderungsabwicklung

Wenn CA APM und CA Service Catalog integriert sind, können Sie die Anforderungsabwicklung unter Verwendung dieser beiden Produkte ausführen. Verwenden Sie die Anforderungsabwicklung um angeforderte Elemente von einem CA Service Catalog-Serviceantrag mit CA APM-Assets zu verknüpfen. Während des Abwicklungsprozesses können Sie Assets anzeigen, die einer Anforderung zugewiesen wurden, Sie können einer Anforderung Assets zuweisen, und Sie können Assets aus einer Anforderung entfernen. Außerdem können Sie die Abwicklung einer Anforderung für Assets ablehnen.

Hinweis: Informationen über das Erstellen und Verwalten von Aufträgen in CA Service Catalog finden Sie im *CA Service Catalog-Integrationshandbuch*.

Weitere Informationen:

[Objektsuche](#) (siehe Seite 153)

[Export der Suchergebnisse](#) (siehe Seite 164)

[Konfigurieren von Suchen](#) (siehe Seite 175)

Abwicklung von Anforderungen aus dem Inventar

Wenn Sie CA Service Catalog in CA APM integrieren, können Sie Assets mit Elementen verknüpfen, die während der Anforderungsabwicklung vom Katalog angefordert wurden. Um Aufträge aus dem Inventar abzuwickeln, gehen Sie wie folgt vor:

1. Überprüfen Sie in CA APM, dass der Anwender, der die Anforderung abwickelt, zu einer Rolle gehört, in der Asset-Bereitstellungszugriff aktiviert ist.

Hinweis: Weitere Informationen über das Erstellen von Anwenderrollen finden Sie im *Administrationshandbuch*.

2. Erstellen Sie in CA Service Catalog eine Anforderung für ein Asset.

Die Anforderung enthält Informationen über den Requester und den angeforderten Typ von Hardware oder Software-Asset.

3. Öffnen Sie die Anforderung in CA Service Catalog und klicken Sie auf das mit der Anforderung verknüpfte Goldbarren-Aktionssymbol.

Daraufhin wird CA APM geöffnet, und die CA APM-Bereitstellungsseite wird angezeigt.

Hinweis: Informationen über das Erstellen und Verwalten von Anforderungen finden Sie im *CA Service Catalog-Integrationshandbuch*.

4. Führen Sie in CA APM die folgenden Schritte aus:

- a. Suchen Sie nach den Assets aus der Inventaranforderung, die Sie abwickeln wollen.

- b. Führen Sie die folgenden Schritte durch:

- [Wickeln Sie die Inventaranforderung für ein Hardware-Asset ab](#) (siehe Seite 139).
- [Wickeln Sie die Inventaranforderung für ein Software-Asset ab](#) (siehe Seite 140).
- (Optional) [Lehnen Sie eine Inventaranforderung ab](#) (siehe Seite 141).
- [Zeigen Sie die Liste der zugewiesenen Assets](#) (siehe Seite 141) an, um zu überprüfen, ob sie mit der Anforderung übereinstimmen.
- (Optional) Entfernen Sie ein zugewiesenes Hardware-Asset aus einer [Inventaranforderung](#) (siehe Seite 142).
- (Optional) Entfernen Sie ein zugewiesenes Software-Asset aus einer [Inventaranforderung](#) (siehe Seite 143).

5. Überprüfen Sie in CA Service Catalog den Status der abgewickelten Inventaranforderung.

Weitere Informationen:

[Objektsuche](#) (siehe Seite 153)

[Export der Suchergebnisse](#) (siehe Seite 164)

[Konfigurieren von Suchen](#) (siehe Seite 175)

Abwickeln einer Inventaranforderung für ein Hardware-Asset

Sie können eine CA Service Catalog-Inventaranforderung abwickeln, sodass und Hardware-Assets richtig zugewiesen und abgewickelt werden. Wenn Sie CA APM von einer CA Service Catalog-Anforderung aus öffnen, wird die CA APM-Bereitstellungsseite mit einer Liste aller verfügbaren Hardware-Assets in CA APM angezeigt.

Hinweis: Überprüfen Sie, dass der Anwender, der die Anfrage abwickelt, zu einer Rolle gehört, in der Asset-Bereitstellungszugriff aktiviert ist. Informationen über das Erstellen von Anwenderrollen finden Sie im *Administrationshandbuch*.

Gehen Sie wie folgt vor:

1. Führen Sie auf der CA APM-Bereitstellungsseite einen der folgenden Schritte durch, um nach einem Asset zu suchen:
 - a. Blättern Sie durch die Liste aller verfügbaren Hardware-Assets, die in den Suchergebnissen angezeigt werden.
 - b. Geben Sie die Suchkriterien ein, und klicken Sie auf "Start".

Eine Liste übereinstimmender Hardware-Assets wird in den Suchergebnissen angezeigt.

2. Wählen Sie in den Suchergebnissen die Assets aus, die Sie abwickeln wollen.
3. (Optional) Nehmen Sie im Bereich "Änderungen in der Bereitstellung" der Seite Änderungen auf Feldebene an allen ausgewählten Assets vor. Zum Beispiel können Sie die Abteilung, Kostenstelle, Hauptbuch-Code, Kontakt und Lokation für alle ausgewählten Assets ändern.
4. Klicken Sie auf "Abwickeln".

Die Anforderung wird abgewickelt, der Status der Anforderung wird in CA Service Catalog aktualisiert und die Asset-Informationen werden in CA APM aktualisiert.

Weitere Informationen:

[Objektsuche](#) (siehe Seite 153)

[Export der Suchergebnisse](#) (siehe Seite 164)

[Konfigurieren von Suchen](#) (siehe Seite 175)

Abwickeln einer Inventaranforderung für ein Software-Asset

Sie können eine CA Service Catalog-Inventaranforderung abwickeln, damit ein Software-Asset richtig zugewiesen und abgewickelt wird. Wenn Sie CA APM von einer CA Service Catalog-Anforderung aus öffnen, wird die CA APM-Bereitstellungsseite mit einer Liste aller verfügbaren Software-Assets in CA APM angezeigt.

Wichtig! Wenn Sie über eine CA SAM-Implementierung verfügen, ist es nicht empfehlenswert, Software-Asset-Anforderungen in CA APM abzuwickeln. Um die Verbesserungen zu nutzen, die diese Version bereitstellt, empfehlen wir, dass Sie CA SAM verwenden, um Ihre Software-Assets und Lizenzen zu verwalten.

Hinweis: Überprüfen Sie, dass der Anwender, der die Anfrage abwickelt, zu einer Rolle gehört, in der Asset-Bereitstellungszugriff aktiviert ist. Informationen über das Erstellen von Anwenderrollen finden Sie im *Administrationshandbuch*.

Gehen Sie wie folgt vor:

1. Führen Sie auf der CA APM-Bereitstellungsseite einen der folgenden Schritte durch, um nach einem Software-Asset zu suchen:
 - a. Blättern Sie durch die Liste aller verfügbaren Assets, die in den Suchergebnissen angezeigt werden.
 - b. Geben Sie die Suchkriterien ein, und klicken Sie auf "Start".

Eine Liste übereinstimmender Software-Assets wird in den Suchergebnissen angezeigt.

2. Wählen Sie in den Suchergebnissen die Software-Assets aus, die Sie abwickeln wollen.

Die Seite "Asset-Details" für das ausgewählte Software-Asset wird angezeigt.

3. Definieren oder aktualisieren Sie interne Zuordnungen von Software für das Software-Asset, indem Sie im Menü "Beziehungen" auf "Asset-Zuordnung" klicken.
4. Klicken Sie auf "Neu", und wählen Sie das Hardware-Asset aus, das Sie dem Software-Asset zuordnen möchten.
5. Klicken Sie auf "Abwickeln" und anschließend auf "Speichern".

Die Software-Anforderung wurde abgewickelt, die internen Zuordnungen wurden gespeichert, der Status der Anforderung wird in CA Service Catalog aktualisiert und die Asset-Informationen werden in CA APM aktualisiert.

Weitere Informationen:

[Objektsuche](#) (siehe Seite 153)

[Export der Suchergebnisse](#) (siehe Seite 164)

[Konfigurieren von Suchen](#) (siehe Seite 175)

Ablehnen einer Inventaranforderung

Sie können eine Inventaranforderung ablehnen, um anzuzeigen, dass keines der verlangten Assets abgewickelt wird. Wenn Sie CA APM von einer CA Service Catalog-Anforderung aus öffnen, wird die CA APM-Bereitstellungsseite mit einer Liste aller verfügbaren Assets in CA APM angezeigt.

Hinweis:Überprüfen Sie, dass der Anwender, der die Anfrage abwickelt, zu einer Rolle gehört, in der Asset-Bereitstellungszugriff aktiviert ist. Informationen über das Erstellen von Anwenderrollen finden Sie im *Administrationshandbuch*.

Klicken Sie auf der CA APM-Abwicklungsseite auf "Nicht aus Inventar abgewickelt".

Die Inventaranforderung wird abgelehnt, und der Status der Anforderung wird in CA Service Catalog aktualisiert.

Weitere Informationen:

[Objektsuche](#) (siehe Seite 153)

[Export der Suchergebnisse](#) (siehe Seite 164)

[Konfigurieren von Suchen](#) (siehe Seite 175)

Anzeigen der Assets, die einer Anforderung zugewiesen sind

CA APM lässt Sie alle Assets anzeigen, die derzeit einer CA Service Catalog-Anforderung zugewiesen sind, so dass Sie die Anforderungsabwicklung verwalten können. Wenn Sie CA APM von einer CA Service Catalog-Anforderung aus öffnen, wird die CA APM-Bereitstellungsseite mit einer Liste aller verfügbaren Assets in CA APM angezeigt.

Hinweis:Überprüfen Sie, dass der Anwender, der die Anfrage abwickelt, zu einer Rolle gehört, in der Asset-Bereitstellungszugriff aktiviert ist. Informationen über das Erstellen von Anwenderrollen finden Sie im *Administrationshandbuch*.

Um einer Inventaranforderung zugewiesene Assets anzuzeigen, klicken Sie im Menü links auf der CA APM-Abwicklungsseite auf "Zugewiesenes Asset".

Eine Liste von allen der Anforderung zugewiesenen Assets wird in den Suchergebnissen angezeigt.

Weitere Informationen:

[Objektsuche](#) (siehe Seite 153)

[Export der Suchergebnisse](#) (siehe Seite 164)

[Konfigurieren von Suchen](#) (siehe Seite 175)

Entfernen eines zugewiesenen Hardware-Assets aus einer Inventaranforderung

CA APM lässt Sie ein zugewiesenes Hardware-Asset aus einer Inventaranforderung entfernen. Sie haben beispielsweise einen Laptop, der fälschlicherweise einer Anforderung hinzugefügt wurde, und Sie müssen den Laptop aus der Anforderung entfernen. Wenn Sie CA APM von einer CA Service Catalog-Anforderung aus öffnen, wird die CA APM-Bereitstellungsseite mit einer Liste aller verfügbaren Hardware-Assets in CA APM angezeigt.

Hinweis: Überprüfen Sie, dass der Anwender, der die Anfrage abwickelt, zu einer Rolle gehört, in der Asset-Bereitstellungszugriff aktiviert ist. Informationen über das Erstellen von Anwenderrollen finden Sie im *Administrationshandbuch*.

Gehen Sie wie folgt vor:

1. Klicken Sie auf der linken Seite der CA APM-Bereitstellungsseite auf "Zugewiesenes Asset".

Eine Liste aller Hardware-Assets, die der Anforderung zugewiesen sind, wird in den Suchergebnissen angezeigt.

2. Wählen Sie in den Suchergebnissen die Hardware-Assets aus, die Sie aus der Anforderung entfernen möchten.
3. (Optional) Nehmen Sie im Bereich "Änderungen in der Bereitstellung" der Seite Änderungen auf Feldebene an allen ausgewählten Assets vor. Sie können beispielsweise den Hauptbuch-Code, die Kostenstelle, die Abteilung, den Kontakt, die Lokation usw. ändern.
4. Klicken Sie auf "Zuweisung entfernen".

Das Hardware-Asset wird aus der Anforderung entfernt, der Status der Anforderung wird in CA Service Catalog aktualisiert, und die Asset-Informationen werden in CA APM aktualisiert.

Weitere Informationen:

[Objektsuche](#) (siehe Seite 153)

[Export der Suchergebnisse](#) (siehe Seite 164)

[Konfigurieren von Suchen](#) (siehe Seite 175)

Entfernen eines zugewiesenen Software-Assets aus einer Inventaranforderung.

CA APM lässt Sie ein zugewiesenes Software-Asset von einer Inventaranforderung entfernen. Zum Beispiel wurde versehentlich ein Grafik-Softwarepaket zu einer Anforderung hinzugefügt, und Sie entfernen die Software aus der Anforderung. Wenn Sie CA APM von einer CA Service Catalog-Anforderung aus öffnen, wird die CA APM-Bereitstellungsseite mit einer Liste aller verfügbaren Software-Assets in CA APM angezeigt.

Hinweis: Überprüfen Sie, dass der Anwender, der die Anfrage abwickelt, zu einer Rolle gehört, in der Asset-Bereitstellungszugriff aktiviert ist. Informationen über das Erstellen von Anwenderrollen finden Sie im *Administrationshandbuch*.

Gehen Sie wie folgt vor:

1. Klicken Sie auf der linken Seite der CA APM-Bereitstellungsseite auf "Zugewiesenes Asset".

Eine Liste von allen der Anforderung zugewiesenen Software-Assets wird in den Suchergebnissen angezeigt.

2. Klicken Sie in den Suchergebnissen auf die Software-Assets, die Sie aus der Anforderung entfernen wollen.

Die Seite "Asset-Details" für das ausgewählte Software-Asset wird angezeigt.

3. Entfernen oder aktualisieren Sie interne Zuordnungen von Software für das Software-Asset, indem Sie im Menü "Beziehungen" auf "Asset-Zuordnung" klicken.
4. Klicken Sie auf das Löschesymbol neben Ihrem ausgewählten Asset.
5. Klicken Sie auf "Bereitstellung entfernen und speichern".

Das Asset wurde von der Anforderung entfernt, die internen Zuordnungen wurden gespeichert, der Status der Anforderung wird in CA Service Catalog aktualisiert und die Asset-Informationen werden in CA APM aktualisiert.

Weitere Informationen:

[Objektsuche](#) (siehe Seite 153)

[Export der Suchergebnisse](#) (siehe Seite 164)

[Konfigurieren von Suchen](#) (siehe Seite 175)

Kapitel 7: Änderungshistorie

Dieses Kapitel enthält folgende Themen:

[Änderungshistorie](#) (siehe Seite 145)

[Anzeigen der Änderungshistorie von Objektänderungen](#) (siehe Seite 146)

[Anzeigen einer Änderungshistorie von Ereignissen](#) (siehe Seite 147)

Änderungshistorie

Eine *Änderungshistorie* ist eine chronologische Liste mit Änderungen an einem Objektdatensatz. Beim Audit werden alle an Feldern in einem Objektdatensatz vorgenommenen Änderungen aufgezeichnet. CA APM lässt Sie eine Änderungshistorie verwenden, um eine Liste von allen an einem Datensatz vorgenommenen Änderungen anzuzeigen.

Sie können eine Änderungshistorie verwenden, um die Änderungen am Wert von einem bestimmten Feld anzuzeigen und zu sehen, wer den Wert geändert hat. Wenn ein Feld eine falsche Eingabe oder einen falschen Wert enthält, verwenden Sie die Änderungshistorie, um den letzten richtigen Wert zu finden und den Objektdatensatz zu aktualisieren.

Für folgende Objekte ist das Auditing standardmäßig und ohne zusätzliche Konfiguration aktiviert:

- Modelle (einschließlich Modellpreiserhebung)
- Assets
- Unternehmen
- Kontakte
- Organisationen
- Lokationen
- Standorte
- Rechtsdokumente (einschließlich Vertragsbedingungen)
- Referenzierte Assets (einschließlich Vertragsbedingungen)
- Kosten
- Zahlungen
- Beziehungen

- Asset-Konfigurationen (Modelle und Assets)
- Interne Zuordnungen der Software (Lokationen, Unternehmen, Kontakte, und Assets)

Weitere Informationen:

[Objektsuche](#) (siehe Seite 153)

[Export der Suchergebnisse](#) (siehe Seite 164)

[Konfigurieren von Suchen](#) (siehe Seite 175)

Anzeigen der Änderungshistorie von Objektänderungen

CA APM lässt Sie eine Änderungshistorie für einen Objektdatensatz anzeigen, um eine Liste von allen Changes am Datensatz zu sehen, die gemacht worden sind. Die Änderungshistorie verwaltet und zeigt Ihnen die historischen Informationen, so dass Sie alle Changes, die am Objekt gemacht worden sind, kennen.

Beispiel: Überprüfen Sie die Änderungshistorie, um die Kostenstelle zu ändern

In diesem Beispiel entdeckt ein Linienmanager, dass die falsche Abteilung für einen Laptop belastet wird. Der Linienmanager überprüft die Situation und entscheidet, dass der Laptop der falschen Kostenstelle zugewiesen ist. Um zu verstehen, wie dieser Fehler auftrat, konfiguriert und filtert der Linienmanager die Änderungshistorien-Suchkriterien und -Ergebnisse für den Laptop, um die Kostenstelle einzuschließen. Der Linienmanager überprüft die Änderungshistorie für einen bestimmten Zeitraum, um zu entscheiden, wann der Kostenstellenwert sich geändert hat und wer den Wert veränderte. Der Linienmanager setzt sich mit dem Asset-Manager in Verbindung, um die Kostenstelle auf den richtigen Wert setzen zu lassen.

So zeigen Sie die Änderungshistorie von Objektänderungen an

1. Klicken Sie auf die Registerkarte und optional auf die Unterregisterkarte für das Objekt, für das Sie eine Änderungshistorie anzeigen wollen.
2. Suchen Sie die Liste der verfügbaren Objekte.
3. Klicken Sie das Objekt in den Suchergebnissen an, für das Sie eine Änderungshistorie anzeigen wollen.
4. Klicken Sie auf "Änderungshistorie anzeigen".

Hinweis: Um die Änderungshistorie für eine Beziehung anzuzeigen, wählen Sie die Beziehung aus (zum Beispiel Image-Partitionen), klicken auf das Symbol "Datensatz bearbeiten" und wählen dann "Änderungshistorie anzeigen".

Alle am Objektdatensatz gemachten Changes werden angezeigt.

5. (Optional) Führen Sie einen der folgenden Schritte im Suchkriteriumsbereich der Seite durch, um die Suchergebnisse der Änderungshistorie zu filtern:

- a. Wählen Sie ein bestimmtes Feld in der Dropdown-Liste "Zielfeld" aus und klicken Sie auf "Start".

Die Suchergebnisse sind auf das Feld beschränkt, das Sie auswählen. Außerdem erscheinen die standardmäßigen Überwachungsfelder, um den Anwender zu identifizieren, der das Feld geändert hat, um den Change-Typ zu identifizieren (Einfügen, Aktualisierung usw.) und das Datum zu identifizieren, wann der Change erfolgt ist.

- b. Wählen Sie das Kontrollkästchen "Änderungen markieren" aus, und klicken Sie auf "Start".

Die Suchergebnisse heben Changes in angrenzenden Zeilen hervor. Sie können dieses Kontrollkästchen in Kombination mit einem bestimmten Feld in der Dropdown-Liste "Zielfeld" verwenden, um Changes auf Feldebene zu identifizieren, die Sie vielleicht korrigieren müssen.

6. Exportieren Sie die Änderungshistorie in eine CSV-Datei oder klicken Sie auf den Hyperlink, um zurück zu den Objektdetails zu gelangen.

Weitere Informationen:

[Objektsuche](#) (siehe Seite 153)

[Export der Suchergebnisse](#) (siehe Seite 164)

[Konfigurieren von Suchen](#) (siehe Seite 175)

Anzeigen einer Änderungshistorie von Ereignissen

CA APM lässt Sie eine Änderungshistorie aller für ein Objekt erstellten Ereignisse anzeigen. Zum Beispiel geben Sie ein Datumsevent im Enddatumsfeld für ein Rechtsdokument an und eine Benachrichtigung für das Ereignis wird am 01.03.2010 an die entsprechende Person gesendet. Die Änderungshistorie verwaltet den Ereignisverlauf für ein Objekt und zeigt diese Informationen an, so dass Sie alle für das Objekt erstellten Ereignisse kennen.

So zeigen Sie eine Änderungshistorie von Ereignissen an

1. Klicken Sie auf die Registerkarte und optional auf die Unterregisterkarte für das Objekt, für das Sie eine Änderungshistorie anzeigen wollen.
2. Suchen Sie die Liste der verfügbaren Objekte.

3. Klicken Sie das Objekt in den Suchergebnissen an, für das Sie eine Änderungshistorie anzeigen wollen.
4. Klicken Sie auf "Änderungshistorie anzeigen".
Alle am Objektdatensatz gemachten Changes werden angezeigt.
5. Klicken Sie in den Änderungshistorienergebnissen auf das Symbol in der Ereignisverlaufsspalte.
Alle Ereignisse und ihr [zugeordneter Status](#) (siehe Seite 148) für den Audit-Datensatz werden angezeigt.

Weitere Informationen:

[Objektsuche](#) (siehe Seite 153)

[Export der Suchergebnisse](#) (siehe Seite 164)

[Konfigurieren von Suchen](#) (siehe Seite 175)

Ereignisstatus

Wenn Sie eine [Änderungshistorie von Ereignissen anzeigen](#) (siehe Seite 147), können Sie den zugeordneten Status für jedes Ereignis sehen.

Ereignisstatus	Beschreibung
Nicht verarbeitet	CA APM hat das Ereignis erstellt, aber das Ereignis ist nicht bearbeitet worden, um die Workflow-Prozessattribute für Benachrichtigungen in CA Process Automation zuzuordnen.
Gestartet	Die Zuordnung für die Workflow-Prozessattribute in CA Process Automation ist vollständig, und der zugeordnete Benachrichtigungsprozess für das Ereignis ist gestartet.
In Bearbeitung	Der CA Process Automation-Benachrichtigungsprozess für das Ereignis wird bearbeitet.
Abgeschlossen	Der CA Process Automation-Benachrichtigungsprozess für das Ereignis ist abgeschlossen.
Fehlgeschlagen	Der CA Process Automation-Benachrichtigungsprozess für das Ereignis ist fehlgeschlagen.
Abgebrochen	Der CA Process Automation-Benachrichtigungsprozess für das Ereignis wurde gestoppt.

Kapitel 8: Berichterstellung

Dieses Kapitel enthält folgende Themen:

[Abgleichsberichte](#) (siehe Seite 149)

Abgleichsberichte

Verwenden Sie Abgleichsberichte, um die folgenden Informationen anzuzeigen und Ihnen dabei zu helfen, Ihre IT-Assets basierend auf Ihren Unternehmensvorgängen zu verwalten:

Hinweis: Ihre Sicherheitsberechtigungen bestimmen die Mandantendaten, die Sie sehen, wenn Sie Berichte erstellen. Wenn Sie Zugriff auf mehreren Mandanten haben, sehen Sie die Daten für alle Mandanten, auf die Sie Zugriff haben. Wenn Sie nur Zugriff auf einen einzelnen Mandanten haben, sehen Sie nur die Daten für diesen Mandanten.

- Verwaltete Assets, die auf ein durch Discovery ermitteltes Asset abgestimmt worden sind, einschließlich durch Discovery ermittelter Inventar- und Netzwerk-Discovery-Datensätze.
- Abgerechnete Assets (das heißt, ein aktives oder empfangenes Asset, das einen zulässigen Rechnungscode hat), die mit keinem Discovery-Datensatz übereinstimmen.
- Durch Discovery ermittelte Assets, die auf kein verwaltetes Asset abgestimmt sind.
- Durch Discovery ermittelte Assets, die auf Grund fehlender oder ungültiger Daten nicht bearbeitet wurden.
- Anzahl des aktuellen Discovery-Datenvolumens.
- Verwaltete Assets, die mit Discovery-Datensätzen übereinstimmen.
- Verwaltete Assets, die nicht mit Discovery-Datensätzen übereinstimmen.
- Übereinstimmungen zwischen Netzwerk-Discovery-Daten und Agent-Discovery-Daten.
- Potenzielle entgangene Umsätze, einschließlich Assets, die ermittelt, aber nicht in Rechnung gestellt wurden. Dieser Bericht stellt Umsatzchancen dar, basierend auf der Anzahl von Assets, die in Rechnung gestellt werden. Verwenden Sie die Informationen in diesem Bericht, um Beweise zu erhalten, dass ein Asset aktiviert und ermittelt ist.
- Netzwerk-Discovery-Datensätze, die mit keinem entsprechenden durch Discovery ermittelten Inventar übereinstimmen. Netzwerk-Discovery stellt beschränkte Daten zur Identifikation eines Assets im Netzwerk bereit. Discovery gibt detaillierte Hardware- und Softwareinformationen über ein Asset an.

Erzeugen eines Berichts

CA APM-Berichte verschaffen Ihnen eine detaillierte Ansicht von Ihren verwalteten und durch Discovery ermittelten Assets, um beim Abgleich zu helfen.

Wichtig! Wenn Sie planen, die durch Discovery ermittelten Assets, die mit keinem Ihrer verwalteten Assets übereingestimmt haben, Ihrem Repository unter Verwendung von Data Importer hinzuzufügen, wählen Sie nur einen einzigen Mandanten aus, wenn Sie den entsprechenden Bericht generieren.

So erzeugen Sie einen Bericht:

1. Melden Sie sich bei BusinessObjects Enterprise InfoView an.
Das Fenster "Berichte" wird geöffnet.
2. Klicken Sie auf die Liste der Dokumente.
3. Blenden Sie "Öffentliche Ordner", "CA-Berichte" ein.
4. Klicken Sie auf CA ITAM.
5. Doppelklicken Sie auf das Symbol links von dem Bericht, den Sie generieren wollen.
6. Geben Sie die Suchkriterien für den Bericht ein.
7. Klicken Sie auf "Abfrage ausführen".

Entfernen der Mandanten-Dropdown-Liste

Ein Anwender, der zu mehr als einem Mandanten gehört, kann einen Mandanten in einer Dropdown-Liste auswählen, wenn er einen Bericht generiert. Sie können die Mandanten-Dropdown-Liste entfernen, so dass Sie nicht aufgefordert werden, einen Mandanten auszuwählen, wenn Sie einen Bericht generieren.

So entfernen Sie die Mandanten-Dropdown-Liste

1. Melden Sie sich bei BusinessObjects Enterprise InfoView an.
Das Fenster "Berichte" wird geöffnet.
2. Klicken Sie auf die Liste der Dokumente.
3. Blenden Sie "Öffentliche Ordner", "CA-Berichte" ein.
4. Klicken Sie auf CA ITAM.
Alle CA APM-Berichte werden angezeigt.
5. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Bericht, für den Sie die Mandanten-Dropdown-Liste entfernen wollen, und wählen Sie "Ändern" aus.
Das Dialogfeld "Befehlsaufforderung" wird geöffnet.
6. Klicken Sie auf "Abbrechen".

7. Klicken Sie auf "Abfrage bearbeiten".
8. Klicken Sie unten auf der Seite im Abfragefilter-Bereich mit der rechten Maustaste auf den Filter "Mandant - multiobligatorisch", und wählen Sie "Entfernen".
9. Wiederholen Sie den vorherigen Schritt für alle Registerkarten. Registerkarten werden unter dem Abfragefilter-Bereich der Seite angezeigt.

Hinweis: Alle CA APM-Berichte, außer der Bericht "Abgleichsmetrik", haben nur eine Instanz des Filters "Mandant - multiobligatorisch". Der Bericht "Abgleichsmetrik" hat sechs Instanzen des Filters "Mandant - multiobligatorisch" auf unterschiedlichen Registerkarten, die Sie entfernen müssen. Entfernen Sie alle Instanzen des Filters auf dem Bericht für die ausgewählten Werte und auf den "Berichtszeichenfolge"-Registerkarten.

10. Klicken Sie auf "Bericht bearbeiten".
11. Klicken Sie auf das Symbol "Speichern".
12. Speichern Sie den Bericht an dem gleichen Speicherort, von dem der Bericht geöffnet wurde.
13. Wenn Sie aufgefordert werden, klicken Sie auf "Ja", um den vorhandenen Bericht zu überschreiben.
14. Klicken Sie auf das Symbol "Dokument schließen".

Wenn Sie den Bericht generieren, werden Sie nicht aufgefordert, einen Mandanten auszuwählen.

Kapitel 9: Suchen

Dieses Kapitel enthält folgende Themen:

[Objektsuche](#) (siehe Seite 153)

[Export der Suchergebnisse](#) (siehe Seite 164)

[Massenänderung der Suchergebnisse](#) (siehe Seite 173)

[Konfigurieren von Suchen](#) (siehe Seite 175)

[Fehlerbehebung bei der Suchsicherheit](#) (siehe Seite 186)

Objektsuche

Ein *Objekt* stellt etwas dar, das Sie in Ihrem Repository aufzeichnen und verfolgen können. Die primären Objekte in CA APM sind Modelle, Assets, Rechtsdokumente, Kontakte, Unternehmen, Organisationen, Lokationen und Standorte. Sie können jederzeit Objekte im Repository suchen, um sie zu verwalten. Sie können auch die Änderungshistorie durchsuchen, um alle im Laufe der Zeit an einem Objektdatensatz vorgenommenen Änderungen zu sehen.

Zum Beispiel können Sie aus den folgenden Gründen nach Objekten suchen:

- Suchen Sie nach einem Modell, damit Sie ein Asset vom Modell definieren können.
- Suchen Sie nach einem Asset, damit Sie einen Support-Kontakt für das Asset definieren können.
- Suchen Sie nach einem Asset von einer Inventaranforderung, die Sie abwickeln wollen.
- Suchen Sie nach einem Rechtsvertrag, so dass Sie die Bestimmungen und Bedingungen für den Vertrag angeben können.
- Suchen Sie die Änderungshistorie, damit Sie sehen können, wann sich die Kostenstelle für einen Laptop geändert hat und wer die Kostenstelle geändert hat.

Basierend auf den von Ihnen angegebenen Suchkriterien wird eine Liste von übereinstimmenden Objekten in den Suchergebnissen angezeigt.

In den meisten Fällen werden die Objekte, die Sie anzeigen oder aktualisieren wollen, mit der Standardsuche für jedes Objekt angezeigt. Dieser Suchtyp wird verwendet, wenn Sie einen einzelnen Datensatz zum Aktualisieren in einer einfachen Liste von Objekten finden wollen. Zum Beispiel können Sie die Seriennummer eingeben, wenn Sie nach einem Laptop suchen, um den Laptop mit der entsprechenden Seriennummer anzuzeigen.

Bei der Suche können Sie [Suchoperatoren](#) (siehe Seite 159) und [Such-Connectors](#) (siehe Seite 160) verwenden, um Ihre Suchen genauer durchzuführen und mehr zutreffende Ergebnisse zu bekommen.

Weitere Informationen:

[Sortieren der Suchergebnisse](#) (siehe Seite 161)

[Speichern einer Suche](#) (siehe Seite 161)

[Aktualisieren einer Suche](#) (siehe Seite 162)

[Suche nach Objekten mit einer gespeicherten Suche](#) (siehe Seite 163)

[Kopieren einer Suche](#) (siehe Seite 163)

[Löschen einer Suche](#) (siehe Seite 164)

[Export der Suchergebnisse](#) (siehe Seite 164)

[Konfigurieren von Suchen](#) (siehe Seite 175)

Such-Tipps

Verwenden Sie die folgenden Informationen und Verfahren, um Ihre Suchen effektiver zu gestalten:

- **Halten Sie es einfach.** Wenn Sie beispielsweise ein bestimmtes Asset oder Modell suchen und Sie den Namen zur Verfügung haben, geben Sie den Namen ein. Wenn Sie zusätzliche Informationen haben, um das Objekt zu identifizieren, wie die Seriennummer für ein Asset, geben Sie diese Nummer ein. Diese Zusatzinformation vergrößert die Chance, dass Ihre Suche das gewünschte Objekt zurückgibt.
- **Erweitern Sie Ihre Suche mit einem Platzhalter.** Verwenden Sie das Sternchen (*) oder Prozentzeichen (%) als einen Ersatz für eine beliebige Anzahl von Zeichen in Ihrer Suchzeichenfolge, um Suchergebnisse zurückzugeben. Verwenden Sie beliebig viele Platzhalterzeichen in Ihrer Suchzeichenfolge. Wenn Sie zum Beispiel S* oder S% eingeben, um Kontakte anhand des Nachnamens zu suchen, werden Kontakte mit den Nachnamen Sanders, Schellberg, Schmidt, Spencer, Solomon usw. angezeigt. Geben Sie Dell *" Monitor ein, wenn Sie Assets anhand des Namens suchen, um Dell Monitore in allen Größen zu finden; Dell 19" Monitor, Dell 21" Monitor, Dell 30" Monitor usw.

- **Die Groß-/Kleinschreibung muss nicht beachtet werden.** Sie können die Großschreibung in Ihren Suchen ignorieren. Zum Beispiel gibt eine Unternehmenssuche nach *Document Management Company* die gleichen Ergebnisse zurück wie für *document management company*.
- **Suchtitel sind in einem Mandanten eindeutig.** Wenn Sie eine Suche speichern und einen Titel angeben, muss der Titel innerhalb eines Mandanten eindeutig sein. Sie können keine Suche mit demselben Titel in einem Mandanten speichern.
- **Wenn Sie zu viele oder zu wenige Suchergebnisse bekommen** und ein Objekt nicht finden können, versuchen Sie die folgenden Vorschläge:
 - Verwenden von erweiterten Suchkriterien Statt zum Beispiel nach dem Nachnamen eines Kontakts zu suchen, suchen Sie nach Vorname, Abteilung, Anwender-ID oder Lokation.
 - Verwenden Sie [Operatoren](#) (siehe Seite 159) und [Connectoren](#), (siehe Seite 160) um mehr oder weniger Objekte in den Ergebnissen zurückzugeben.
 - Überprüfen Sie, dass Sie den Namen des Objekts richtig buchstabiert haben und zusätzliche Suchkriterien richtig eingegeben haben.
- **Erweitern Sie Ihre Suche mit Kontrollkästchenkriterien.** Schließen Sie Kontrollkästchenfelder wie "Inaktiv" in Ihre Suchen ein. Suchen Sie zum Beispiel nach allen inaktiven Assets und generieren Sie einen Bericht für die Verwaltungsanalyse. Sie können auch nach allen inaktiven Assets suchen, um sie wieder zu aktivieren.
- **Erweitern Sie Ihre Suche auf mehrere Asset-Familien und Rechtsvorlagentypen.** Suchen Sie in einer oder mehreren Asset-Familien und Rechtsvorlagentypen. Suchen Sie zum Beispiel nach einem bestimmten Modell sowohl unter Hardware als auch unter Software, oder suchen Sie nach einem Rechtsdokument unter Servicevertrag und Softwareergänzung.
- **Ungültige Suchen.** Sie können die Drop-down-Liste "Ungültig" verwenden, wenn Sie Suchen verwalten, um ungültige Suchen anzuzeigen oder auszublenden. Eine Suche wird ungültig, wenn Ihr CA APM-Administrator die Benutzeroberfläche konfiguriert und den Zugriff auf ein Feld beschränkt, das von einer Suche verwendet wird, oder ein zusätzliches Feld löscht, das eine Suche verwendet. Wenn Sie eine Suche haben, die Sie wegen Sicherheitsbeschränkungen nicht verwenden können, setzen Sie sich mit Ihrem CA APM-Administrator in Verbindung.
- [Sortieren Sie die Suchergebnisse](#) (siehe Seite 161), um die Suche nach Informationen zu erleichtern.
- [Speichern Sie eine Suche](#) (siehe Seite 161), die Sie häufig verwenden, sodass Sie die Suchkriterien nicht jedes Mal eingeben müssen, wenn Sie die Suche verwenden.
- [Kopieren Sie eine Suche](#) (siehe Seite 163) und benutzen Sie die Suche als eine Vorlage, um eine andere ähnliche Suche zu erstellen.
- [Exportieren Sie die Suchergebnisse](#) (siehe Seite 164) zur Verwendung in Kalkulationstabellenanwendungen oder Berichten.
- [Konfigurieren Sie Ihre Suchen](#) (siehe Seite 175).

Suchsicherheit

Standardsuchen lassen Sie Objekte im Repository suchen. Verwenden Sie die Standardsuchen zum Beispiel, um Assets, Modelle, Kontakte usw. zu suchen. Die Sicherheit für die Standardsuchen macht sie für alle Anwender und Konfigurationen verfügbar. Sie können diese Suchen verwenden, um zusätzliche *anwenderdefinierte Suchen* zu erstellen.

Berücksichtigen Sie die folgenden Sicherheitsinformationen für anwenderdefinierte Suchen:

- Alle Anwender, die einer Rolle und Konfiguration zugewiesen sind, können auf die Standardsuchen und die anwenderdefinierten Suchen zugreifen, die der Rolle und Konfiguration zugewiesen sind. Allerdings zeigen die Suchergebnisse, die Sie für die Standardsuchen sehen, keine Informationen und Felder an, die Ihr CA APM-Administrator ausgeblendet und gesichert hat.
- Wenn Sie die Benutzeroberfläche konfigurieren und Zugriff auf ein Feld beschränken, das eine Suche verwendet, oder ein erweitertes Feld löschen, das eine Suche verwendet, ist die Suche ungültig. Dadurch ist die Suche für Anwender nicht verfügbar, die der Rolle und Konfiguration zugeordnet sind.
- Ungültige und aktive Suchen werden zusammen angezeigt, wenn Sie Suchen verwalten. Wenn Sie versuchen, eine ungültige Suche zu verwenden, bekommen Sie eine Meldung. Sie sollten sich mit Ihrem CA APM-Administrator in Verbindung setzen, um die ungültige Suche zu beheben und die Suche wieder zulässig zu machen.
- Wenn eine Suche ungültig wird, haben Sie möglicherweise keine Standardsuche. Beim Versuch einer Suche bekommen Sie eine Meldung. Setzen Sie sich mit Ihrem CA APM-Administrator in Verbindung, um sich eine Standardsuche zuweisen zu lassen, oder speichern Sie eine neue Suche und legen Sie die Suche als Ihre Standardsuche fest.

Beispiel: Beschränken der Asset-Suchen nach Kostenstelle und Hauptbuch-Code

In diesem Beispiel wird ein Asset in Ihrer Organisation einer bestimmten Kostenstelle und einem Hauptbuch-Code zugewiesen. Diese Informationen werden verwendet, um die für die Ausgaben verantwortliche Abteilung zu identifizieren und die Kosten auf Auftragsfreigaben, Lieferungen und Zahlungsrechnungen zu verteilen. Diese Informationen sind vertraulich und sollten nicht allen Anwendern verfügbar sein, die in Ihrem Repository nach Assets suchen.

Sie können die Standard-Asset-Suche kopieren und die Suche konfigurieren, indem Sie die Kostenstelle und den Hauptbuch-Code sowohl den Suchkriterien als auch den Suchergebnissen hinzufügen. Wenn Sie die neu konfigurierte Suche speichern, weisen Sie die Suche nur den Personen in Ihrer Finanz- und Beschaffungsabteilung zu (das heißt, Anwendern der Finanz-Anwenderrolle). Anwender mit der Finanz-Anwenderrolle können jetzt Assets basierend auf der Kostenstelle und dem Hauptbuch-Code suchen. Dieser Rolle nicht zugewiesene Anwender können nicht anhand dieser Informationen nach einem Asset suchen.

Weitere Informationen:

[Objektsuche](#) (siehe Seite 153)

[Export der Suchergebnisse](#) (siehe Seite 164)

[Konfigurieren von Suchen](#) (siehe Seite 175)

[Fehlerbehebung bei der Suchsicherheit](#) (siehe Seite 186)

Suche nach Objekten

Sie können jederzeit Objekte im Repository suchen, um sie zu verwalten. Zum Beispiel können Sie nach einem Modell suchen und ein Asset vom Modell definieren. Basierend auf den von Ihnen angegebenen Suchkriterien wird eine Liste von übereinstimmenden Modellen in den Suchergebnissen angezeigt.

So suchen Sie nach Objekten

1. Klicken Sie auf die Registerkarte und optionale Unterregisterkarte für das zu suchende Objekt.
2. Geben Sie im Bereich "Suchkriterien" die Suchkriterien an.

3. (Optional) Klicken Sie im Bereich "Suchkriterien" auf "Erweitert".
4. Klicken Sie auf das Symbol "Bearbeiten", um die Suchkriterien anzugeben:

Linke Klammer

Bestimmt, ob linke Klammern verwendet werden, um Suchkriterien zu gruppieren und die Logik der Suche zu steuern. Zum Beispiel können Sie dieses Kontrollkästchen auswählen, um nach Assets zu suchen, in denen der Asset-Name OE001 ist oder in denen die Asset-Familie "Computer" und der Asset-Name "Dell" ist.

Operator

Bestimmt die standardmäßigen [Suchoperatoren](#) (siehe Seite 159) zur Suche nach Objekten. Zum Beispiel können Sie nach Assets suchen, in denen der Asset-Name größer ist als OE001 und die Asset-Familie "Computer" ist.

Wert

Bestimmt den jeweiligen Feldwert, den Sie suchen wollen. Zum Beispiel können Sie nach einem Asset suchen, in dem der Asset-Name OE001 ist.

Hinweis: Wenn Sie einen Suchwert in Kombination mit den Operatoren "Wie" oder "Nicht wie" eingeben, können Sie alle unterstützten Platzhalterzeichen verwenden, um Ihre Suche zu erweitern.

Rechte Klammer

Bestimmt, ob rechte Klammern verwendet werden, um Suchkriterien zu gruppieren und die Logik der Suche zu steuern. Zum Beispiel können Sie nach Assets suchen, in denen der Asset-Name OE001 ist oder in denen die Asset-Familie "Computer" und der Asset-Name "Dell" ist.

Connector

Bestimmt die standardmäßigen [Connectors](#) (siehe Seite 160) zur Suche nach Objekten. Zum Beispiel können Sie nach Assets suchen, in denen der Asset-Name OE001 ist oder in denen die Asset-Familie "Computer" und der Asset-Name "Dell" ist.

5. Klicken Sie auf das Abgeschlossen-Symbol, um die Änderung Ihrer Suchkriterien zu übernehmen.
6. Klicken Sie auf "Starten".

Eine Liste übereinstimmender Objekte wird in den Suchergebnissen angezeigt.

Weitere Informationen:

[Sortieren der Suchergebnisse](#) (siehe Seite 161)

[Speichern einer Suche](#) (siehe Seite 161)

[Suche nach Objekten mit einer gespeicherten Suche](#) (siehe Seite 163)

[Aktualisieren einer Suche](#) (siehe Seite 162)

[Kopieren einer Suche](#) (siehe Seite 163)

[Löschen einer Suche](#) (siehe Seite 164)

[Exportieren von Suchergebnissen in eine CSV-Datei \(nach Bedarf\)](#) (siehe Seite 168)

[Konfigurieren von Suchen](#) (siehe Seite 175)

Suchoperatoren

Wenn Sie nach Objekten suchen, lässt Sie CA APM die folgenden standardmäßigen Suchoperatoren verwenden, um Objekte im Repository zu suchen:

Operator	Beschreibung
Gleich	Suche nach Objekten, die den genauen angegebenen Wert haben.
Ungleich	Suche nach Objekten, die nicht mit dem angegebenen Wert übereinstimmen.
Größer als	Suche nach Objekten größer als der angegebene Wert.
Größer als oder gleich	Suche nach Objekten größer als oder gleich dem angegebenen Wert.
Kleiner als	Suche nach Objekten kleiner als der angegebene Wert.
Kleiner oder gleich	Suche nach Objekten kleiner als oder gleich dem angegebenen Wert.
Gleich	<p>(Ähnlich) Suche nach Objekten, die mit dem angegebenen Wert übereinstimmen. Wenn Sie den Suchoperator "Gleich" verwenden, wird der %-Platzhalter nach den von Ihnen eingegebenen Zeichen hinzugefügt und sucht nach allen Objekten, die mit diesen Zeichen anfangen. Sie können den %-Platzhalter auch vor den Zeichen einfügen, um nach allen Objekten zu suchen, die mit den angegebenen Zeichen enden.</p> <p>Hinweis: Wenn Sie einen Suchwert in Kombination mit den Operatoren "Wie" oder "Nicht wie" eingeben, können Sie alle unterstützten Platzhalterzeichen (siehe Seite 154) verwenden, um Ihre Suche zu erweitern.</p>

Operator	Beschreibung
Ungleich	<p>(Nicht ähnlich) Suche nach Objekten, die nicht mit dem angegebenen Wert übereinstimmen. Wenn Sie den Suchoperator "Ungleich" verwenden, wird der %-Platzhalter nach den von Ihnen eingegebenen Zeichen eingefügt und sucht nach allen Objekten, die nicht mit diesen Zeichen anfangen. Sie können den %-Platzhalter auch vor den Zeichen einfügen, um nach allen Objekten zu suchen, die nicht mit den angegebenen Zeichen enden.</p> <p>Hinweis: Wenn Sie einen Suchwert in Kombination mit den Operatoren "Wie" oder "Nicht wie" eingeben, können Sie alle unterstützten Platzhalterzeichen (siehe Seite 154) verwenden, um Ihre Suche zu erweitern.</p>

Such-Connectors

Wenn Sie nach Objekten suchen, lässt Sie CA APM die folgenden Standard-Connectors AND/OR verwenden, um Suchzeichenfolgen zu verbinden und Objekte im Repository zu suchen.

UND

Die Suche muss die Kriterien sowohl für das aktuelle Suchfeld als auch für das folgende Suchfeld erfüllen.

ODER

Die Suche muss die Kriterien entweder für das aktuelle Suchfeld oder für das folgende Suchfeld erfüllen.

Sortieren der Suchergebnisse

CA APM lässt Sie die Suchergebnisse sortieren, um Ihnen die Suche nach Informationen in den Suchergebnissen zu erleichtern. Beispielsweise können Sie die Ergebnisse in aufsteigender Reihenfolge nach Asset-Familie sortieren, um Assets in der Hardware-Asset-Familie zuerst anzuzeigen, gefolgt von Assets in der Softwarefamilie.

So sortieren Sie die Suchergebnisse

1. Suchen Sie nach Objekten.

Das Fenster "Suchergebnisse" wird angezeigt.

2. Klicken Sie im Bereich "Suchergebnisse" auf das entsprechende Symbol neben einer Spaltenüberschrift.

Die Sortierergebnisse werden entweder in aufsteigender oder in absteigender Reihenfolge angezeigt.

Hinweis: Sie können die Standardsortierung von einer einzelnen Spalte durch [Hinzufügen von Sortierfeldern](#) (siehe Seite 184) erweitern.

Speichern einer Suche

CA APM lässt Sie eine Suche speichern, die Sie häufig verwenden, so dass Sie die Suchkriterien nicht jedes Mal eingeben müssen, wenn Sie die Suche verwenden. Zum Beispiel können Sie eine Suche speichern, um Assets nach Name, Familie, Modell, Kostenstelle und Erstellungsdatum zu suchen.

So speichern Sie eine Suche

1. Klicken Sie auf die Registerkarte und optionale Unterregisterkarte für das zu suchende Objekt.

2. Klicken Sie links auf "Neue Suche".

Das Dialogfeld "Felder hinzufügen" wird angezeigt.

3. Geben Sie die Felder an, die in den Suchkriterien und Ergebnissen angezeigt werden sollen.

Hinweis: Wenn Sie innerhalb mehrerer Asset-Familien und Rechtsdokumentvorlage-Typen suchen, werden nur die Assets, Modelle und Rechtsdokumente für die ausgewählten Familien und Vorlagentypen in den Suchergebnissen angezeigt.

4. Klicken Sie im oberen Bereich der Seite auf SUCHE KONFIGURIEREN: AUS.

Die Konfiguration der Suche ist abgeschlossen.

5. Geben Sie im Bereich "Suchdetails" der Seite Informationen an, um die Suche eindeutig zu identifizieren.

Hinweis: Wenn Sie eine Suche speichern und einen Titel angeben, muss der Titel innerhalb eines Mandanten eindeutig sein. Sie können keine Suche mit demselben Titel in einem Mandanten speichern.

6. Wählen Sie im Bereich "Sicherheit suchen" der Seite die Anwenderrollen aus, für die die Suche verfügbar ist. Rollen sind hilfreich, damit Sie die Suche allen Anwendern zur Verfügung stellen können, die die von Ihnen ausgewählten Rollen haben. Administratoren können auch bestimmte Konfigurationen für die Suche auswählen.

Hinweis: Wenn Sie nicht entweder eine Rolle oder Konfiguration auswählen, ist die Suche für den aktuellen Anwender verfügbar.

7. Klicken Sie auf "Speichern".

Die Suche wird gespeichert und ist für künftige Suchen verfügbar.

Aktualisieren einer Suche

CA APM lässt Sie die Suchkriterien in einer gespeicherten Suche verändern. Zum Beispiel können Sie einer gespeicherten Asset-Suche die Kontakt-ID hinzufügen.

So aktualisieren Sie eine gespeicherte Suche

1. Klicken Sie auf die Registerkarte und optionale Unterregisterkarte für das zu suchende Objekt.
2. Klicken Sie im linken Bereich auf "Suchen verwalten".
Eine Liste mit gespeicherten Suchen wird angezeigt.
3. Klicken Sie auf die Suche, die Sie aktualisieren wollen.
4. Aktualisieren Sie die Suchkriterien.
5. (Optional) Wählen Sie im Bereich "Sicherheit suchen" der Seite die Anwenderrollen aus, für die die Suche verfügbar ist. Rollen sind hilfreich, damit Sie die Suche allen Anwendern zur Verfügung stellen können, die die von Ihnen ausgewählten Rollen haben. Administratoren können auch bestimmte Konfigurationen für die Suche auswählen.

Hinweis: Wenn Sie nicht entweder eine Rolle oder Konfiguration auswählen, ist die Suche für den aktuellen Anwender verfügbar.

6. Klicken Sie auf "Speichern".

Die Aktualisierungen zur Suche werden gespeichert und sind für künftige Suchen verfügbar.

Suche nach Objekten mit einer gespeicherten Suche

CA APM lässt Sie mit einer gespeicherten Suche nach Objekten suchen. Zum Beispiel können Sie eine gespeicherte wöchentliche Asset-Suche verwenden, um alle Assets festzustellen, die während der vergangenen Woche hinzugefügt worden sind.

So suchen Sie mit einer gespeicherten Suche nach Objekten

1. Klicken Sie auf die Registerkarte und optionale Unterregisterkarte für das zu suchende Objekt.
2. Klicken Sie im linken Bereich auf "Suchen verwalten".
Eine Liste mit gespeicherten Suchen wird angezeigt.
3. Klicken Sie auf die gewünschte Suche.
4. Klicken Sie auf "Starten".
Eine Liste übereinstimmender Objekte wird in den Suchergebnissen angezeigt.

Kopieren einer Suche

CA APM lässt Sie eine gespeicherte Suche kopieren und die Suche als eine Vorlage benutzen, um eine andere Suche zu erstellen, die ähnlich ist. Zum Beispiel können Sie die Standard-Asset-Suche kopieren und das Asset-Erstellungsdatum und die Anwender-ID der Person hinzufügen, die das Asset erstellt hat.

So kopieren Sie eine Suche

1. Klicken Sie auf die Registerkarte und optionale Unterregisterkarte für das zu suchende Objekt.
2. Klicken Sie im linken Bereich auf "Suchen verwalten".
Eine Liste mit gespeicherten Suchen wird angezeigt.
3. Klicken Sie auf die Suche, die Sie kopieren möchten.
4. Klicken Sie auf "Kopieren".
Eine neue Suche wird erstellt, die auf der kopierten Suche basiert.

5. Ändern Sie die Informationen für die neue, kopierte Suche.
6. (Optional) Wählen Sie im Bereich "Sicherheit suchen" der Seite die Anwenderrollen aus, für die die Suche verfügbar ist. Rollen sind hilfreich, damit Sie die Suche allen Anwendern zur Verfügung stellen können, die die von Ihnen ausgewählten Rollen haben. Administratoren können auch bestimmte Konfigurationen für die Suche auswählen.

Hinweis: Wenn Sie nicht entweder eine Rolle oder Konfiguration auswählen, ist die Suche für den aktuellen Anwender verfügbar.

7. Klicken Sie auf "Speichern".

Die Suche wird gespeichert und ist für künftige Suchen verfügbar.

Löschen einer Suche

CA APM lässt Sie eine gespeicherte Suche löschen, die Sie nicht benötigen. Sie können die vom Produkt angegebenen Standardsuchen nicht löschen.

So löschen Sie eine gespeicherte Suche

1. Klicken Sie auf die Registerkarte und optionale Unterregisterkarte für das zu suchende Objekt.
2. Klicken Sie im linken Bereich auf "Suchen verwalten".
Eine Liste mit gespeicherten Suchen wird angezeigt.
3. Klicken Sie auf die Suche, die Sie löschen wollen.
4. Klicken Sie auf "Löschen", und bestätigen Sie, dass Sie die Suche löschen möchten.
Die Suche wird gelöscht.

Export der Suchergebnisse

CA APM lässt Sie die Ergebnisse von Objekt-, Asset-Abwicklungs- und Änderungshistoriensuchen exportieren, so dass Sie die Suchergebnisse analysieren und Berichte darüber erstellen können. Zum Beispiel benötigen der Asset-Manager, der Einkaufsleiter und der Gebäudetechniker einen wöchentlichen Bericht, der alle Assets auflistet, die während der vergangenen Woche hinzugefügt worden sind. Anhand dieser Anforderung konfiguriert der Administrator die Suche, um die Liste von Assets zurückzugeben, und plant die Suche und den Export für jeden Freitag um 22 Uhr. Nach dem Such- und Exportprozess erhalten die Manager eine E-Mail-Benachrichtigung, die eine Verknüpfung zum wöchentlichen Bericht einschließt.

Sie können die Ergebnisse einer Suche in die folgenden Formate exportieren:

- [CSV-Datei](#) (siehe Seite 165)
- [Datenbankansicht](#) (siehe Seite 166)

Sie können eine Suche und Export für eine bestimmte Zeit planen und automatisch Kontakte per E-Mail benachrichtigen, so dass der Kontakt auf die neuesten Informationen zugreifen kann.

Weitere Informationen:

[Exportieren von Suchergebnissen – Funktionsweise](#) (siehe Seite 167)

[Wie exportierte Suchergebnisse beibehalten und bereinigt werden](#) (siehe Seite 172)

CSV-Datei-Export

Wenn Sie die Suchergebnisse in eine CSV-Datei exportieren, schließt der Export die aktuellen gefundenen Daten aus der Suche ein. CA APM lässt Sie die folgenden Methoden zum Export in eine CSV-Datei verwenden:

- [Exportieren nach Bedarf](#) (siehe Seite 168) von einer Echtzeitsuche. Dieser Typ von Suche schließt die aktuellen Daten ein.
- Geplanter Export von einer gespeicherten Suche. Dieser Typ von Suche schließt jedes Mal die aktuellen gefundenen Daten ein, wenn Sie die Suche entsprechend dem Ablaufplan verwenden.

Beispiel: Exportieren einer Suche nach neuen Assets in eine CSV-Datei

In diesem Beispiel fügt ein Unternehmen jede Woche seinem Repository neue Assets hinzu. Der Asset-Manager, der Einkaufsleiter und der Gebäudetechniker benötigen einen wöchentlichen Bericht, der alle Assets auflistet, die während der vergangenen Woche hinzugefügt worden sind. Anhand dieser Anforderung konfiguriert der Administrator die Suche, um die Liste von Assets zurückzugeben, und plant die Suche und den Export für jeden Freitag um 22 Uhr. Nach dem Such- und Exportprozess erhalten die Manager eine E-Mail-Benachrichtigung, die eine Verknüpfung zum wöchentlichen Bericht einschließt.

Weitere Informationen:

[Exportieren von Suchergebnissen – Funktionsweise](#) (siehe Seite 167)

[Wie exportierte Suchergebnisse beibehalten und bereinigt werden](#) (siehe Seite 172)

Datenbankansicht-Export

Wenn Sie Suchergebnisse in eine Datenbankansicht exportieren, enthält der Export die SQL-Anweisung, die die Spalten und Daten in der Suche definiert. Die Ansicht erfasst erst dann Daten, wenn Sie (oder eine externe Anwendung) auf die Ansicht zugreifen und sie in der Datenbank verwenden.

Sie können den Export einer gespeicherten Suche planen, um sie in eine Datenbankansicht zu exportieren.

Beispiel: Exportieren einer Suche für ablaufende Assets in eine Datenbankansicht

In diesem Beispiel entwickelt ein Unternehmen eine externe Dashboard-Anwendung, die die Asset-Zuordnung überwacht. Der Asset-Manager zeigt das Dashboard täglich an, um zu überprüfen, dass abgelaufene Assets richtig verteilt werden - wiederverteilt, aussortiert oder an den Anbieter zurückgegeben. Das Unternehmen will die Dashboard-Anwendung konfigurieren, um CA APM-Asset-Daten anzuzeigen.

Basierend auf diesen Anforderungen konfiguriert der Administrator die Suche, um die Liste der ablaufenden Assets mit ihrem Status anzuzeigen und die Suchergebnisse in eine Datenbankansicht zu exportieren. Der Administrator plant die Suche und den Export zur wöchentlichen Ausführung. Die externe Dashboard-Anwendung greift auf die Datenbankansicht zu, um die Asset-Daten zu sammeln, und der Asset-Manager zeigt die Daten im externen Dashboard an.

Weitere Informationen

[Exportieren von Suchergebnissen – Funktionsweise](#) (siehe Seite 167)

[Wie exportierte Suchergebnisse beibehalten und bereinigt werden](#) (siehe Seite 172)

Exportieren von Suchergebnissen – Funktionsweise

Wenn Sie Suchergebnisse in eine *CSV-Datei* exportieren, verwendet der Prozess die folgenden allgemeinen Schritte:

1. Der Anwender definiert eine neue Suche und exportiert die Ergebnisse; oder der Anwender greift auf eine vorhandene gespeicherte Suche zu und plant den Export.
2. Die Suchprozesse und die Ergebnisse schließen die aktuellen Daten ein.

Hinweis: Die Ergebnisse für eine geplante Suche und den Export schließen nur die von der aktuellen Suche und dem Export gefundenen Ergebnisse ein. Wenn Sie die Suche oder einen Teil der Exportkriterien verändern, sehen Sie die neuen Suchergebnisse erst, wenn der Such- und Exportprozess das nächste Mal ausgeführt wird. Wenn Sie beispielsweise das Exportformat von CSV-Datei mit Spaltenüberschriften in Datenbankansicht ändern oder Sie die Häufigkeit des Exportplans verändern, sehen Sie diese Änderungen in der aktuellen Suche und dem Export nicht.

3. Die Suchergebnisdaten werden in einer CSV-Datei abgespeichert. Die Spaltenüberschriften in der CSV-Datei (wenn beim Export angegeben) stimmen mit den Spaltenüberschriften der Suchergebnisse überein. Wenn der Anwender die Standardspaltenüberschriften in den Suchergebnissen konfiguriert hat, werden die konfigurierten Bezeichnungen in die CSV-Datei eingeschlossen.
4. Eine E-Mail-Benachrichtigung wird an die mit der Suche verknüpften Anwender gesendet. Die E-Mail schließt eine Verknüpfung zur CSV-Datei ein.

Wenn Sie Suchergebnisse in eine *Datenbankansicht* exportieren, verwendet der Prozess die folgenden allgemeinen Schritte:

1. Der Anwender greift auf eine vorhandene gespeicherte Suche zu und plant den Export.
2. Die Suchprozesse und die Datenbankansicht werden exportiert. Die Spaltenüberschriften in der Datenbankansicht stimmen mit den Spaltenüberschriften von den Suchergebnissen überein. Wenn der Anwender die Standardspaltenüberschriften in den Suchergebnissen konfiguriert hat, werden die konfigurierten Bezeichnungen in die Datenbankansicht eingeschlossen.

Hinweis: Die Ergebnisse für eine geplante Suche und den Export schließen nur die von der aktuellen Suche und dem Export gefundenen Ergebnisse ein. Wenn Sie die Suche oder einen Teil der Exportkriterien verändern, sehen Sie die neuen Suchergebnisse erst, wenn der Such- und Exportprozess das nächste Mal ausgeführt wird. Wenn Sie beispielsweise das Exportformat von CSV-Datei mit Spaltenüberschriften in Datenbankansicht ändern oder Sie die Häufigkeit des Exportplans verändern, sehen Sie diese Änderungen in der aktuellen Suche und dem Export nicht.

3. Eine E-Mail-Benachrichtigung wird an die mit der Suche verknüpften Anwender gesendet. Die E-Mail gibt den Namen der Datenbankansicht an.

Exportieren von Suchergebnissen in eine CSV-Datei (nach Bedarf)

CA APM lässt Sie die Ergebnisse einer Suche in eine CSV-Datei exportieren, indem Sie nach Objekten suchen und die Ergebnisse nach Bedarf exportieren oder eine gespeicherte Suche planen und die Ergebnisse exportieren.

So exportieren Sie die Suchergebnisse in eine CSV-Datei (nach Bedarf)

1. Klicken Sie auf die Registerkarte und optionale Unterregisterkarte für das zu suchende Objekt.
2. Suchen Sie nach Objekten, indem Sie Suchkriterien eingeben oder eine gespeicherte Suche auswählen.

Eine Liste übereinstimmender Objekte wird in den Suchergebnissen angezeigt.

3. Klicken Sie auf "In CSV exportieren".

Die Suchergebnisse werden exportiert. Die Spaltenüberschriften in der CSV-Datei stimmen mit den Spaltenüberschriften von den Suchergebnissen überein. Eine E-Mail-Benachrichtigung mit einer Verknüpfung zur CSV-Datei wird an alle Kontakte gesendet, die der Exportanforderung zugeordnet sind.

Exportieren von Suchergebnissen in eine Datenbankansicht

CA APM lässt Sie die Ergebnisse einer Suche in eine Datenbankansicht exportieren, indem Sie eine gespeicherte Suche planen und die Ergebnisse exportieren.

So exportieren Sie Suchergebnisse in eine Datenbankansicht

1. Klicken Sie auf die Registerkarte und optional auf die Unterregisterkarte für das Objekt, für das Sie eine Suche und den Export planen wollen.
2. Klicken Sie im linken Bereich auf "Suchen verwalten".

Eine Liste mit gespeicherten Suchen wird angezeigt. Wenn es keine gespeicherten Suchen gibt, definieren Sie und speichern Sie eine Suche, die Sie planen und die exportieren wollen.

3. Klicken Sie die Suche an, die Sie planen und exportieren wollen.
4. Klicken Sie links auf "Neuer Export".

5. Geben Sie die grundlegenden Informationen, Ablaufplaninformationen und Sicherheitsinformation ein, wie in den Schritten zum Planen und Exportieren der Suche beschrieben.

Die Suche wird verarbeitet und die Ergebnisse werden entsprechend dem Plan exportiert. Die Spaltenüberschriften in der Datenbankansicht stimmen mit den Spaltenüberschriften in den Suchergebnissen überein. Eine E-Mail-Benachrichtigung, die den Datenbankansichtsnamen angibt, wird an alle Kontakte gesendet, die mit der Exportanforderung verknüpft sind.

Hinweis: Die Ergebnisse für eine geplante Suche und den Export schließen nur die von der aktuellen Suche und dem Export gefundenen Ergebnisse ein. Wenn Sie die Suche oder einen Teil der Exportkriterien verändern, sehen Sie die neuen Suchergebnisse erst, wenn der Such- und Exportprozess das nächste Mal ausgeführt wird. Wenn Sie beispielsweise das Exportformat von CSV-Datei mit Spaltenüberschriften in Datenbankansicht ändern oder Sie die Häufigkeit des Exportplans verändern, sehen Sie diese Änderungen in der aktuellen Suche und dem Export nicht.

Planen von Suche und Export

CA APM lässt Sie Suchen planen, um die Suchergebnisse periodisch zu bearbeiten und in eine CSV-Datei oder eine Datenbankansicht zu exportieren. Zum Beispiel können Sie eine Suche planen, die am Ende jeder Woche durchgeführt wird und alle während dieser Woche aktualisierten Assets in eine CSV-Datei exportiert. Die folgenden Suchtypen sind möglich:

- **Vordefiniert.** Geben Sie eine sich wiederkehrende Zeit für die Suche an. Zum Beispiel können Sie die Suche um 15:00 Uhr am 21. jeden Monats bearbeiten.
- **Berechnet.** Geben Sie die Startzeit und Häufigkeit der Suche an. Zum Beispiel können Sie die Suche um 22:00 Uhr am 21. September durchführen und die Suche anschließend alle fünf Tage verwenden.

So planen Sie eine Suche und exportieren die Ergebnisse

1. Klicken Sie auf die Registerkarte und optional auf die Unterregisterkarte für das Objekt, für das Sie eine Suche planen wollen.

2. Klicken Sie im linken Bereich auf "Suchen verwalten".

Eine Liste mit gespeicherten Suchen wird angezeigt. Wenn es keine gespeicherten Suchen gibt, definieren Sie und speichern Sie eine Suche, die Sie planen und die exportieren wollen.

3. Klicken Sie auf die gewünschte Suche.
4. Klicken Sie links auf "Neuer Export".

5. Geben Sie die grundlegende Exportinformationen ein.

Die folgenden Felder bedürfen einer Erklärung:

Exportname

Geben Sie den Exportnamen an.

Exportformat

Wählen Sie das Format für die exportierten Suchergebnisse aus.

Name anzeigen

Geben Sie den Datenbankansichtsnamen an.

Hinweis: Der Ansichtsname wird benötigt, wenn Sie die Datenbankansicht als das Export-Format auswählen. Der Name muss ein gültiger Datenbankansichtsname sein. Informationen über die Anforderungen für Datenbankansichtsnamen finden Sie in Ihrer Datenbankproduktokumentation.

Beschreibung

Geben Sie eine Beschreibung für die exportierten Suchergebnisse an.

Aufbewahrungsdauer in Tagen

Geben Sie an, wie lange die exportierten Suchergebnisse beibehalten werden, bevor die Ergebnisse verworfen werden.

Ordnername

Geben Sie den Ordner für die exportierten CSV-Datei-Suchergebnisse an.

Läuft nie ab

Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um anzugeben, dass die Anzahl von Tagen des ausgewählten Zeitraums (Zeitraumtyp), für die die CSV-Datei oder Datenbankansicht gespeichert wird, bevor sie gelöscht werden, niemals abläuft (die CSV-Datei oder Datenbankansicht wird niemals bereinigt). Wenn Sie dieses Kontrollkästchen auswählen, wird jeder Wert, den Sie zum Feld "Aufbewahrungsdauer" hinzugefügt haben, entfernt, und das Aufbewahrungsdauer-Feld wird gesperrt.

6. Planen Sie die Suche.

Die folgenden Felder bedürfen einer Erklärung:

RunTime

Gibt die Tageszeit im 24-Stunden-Format an, zu der die Suche durchgeführt werden soll. Wenn Sie Suchvorgänge planen, verwenden Sie die lokale Zeitzone auf dem CA APM-Anwendungsserver.

Intervalltyp

Wählen Sie den Intervalltyp für die Suche aus. Zum Beispiel können Sie Tag, Monat, Quartal, Woche oder Jahr auswählen.

Intervalltag

Geben Sie den Tag während des Intervalltyps an, um den Suchvorgang durchzuführen. Wenn der Intervalltyp zum Beispiel "Monat" und der Intervalltyp "1" ist, wird der Suchvorgang am ersten Tag des Monats durchgeführt.

Erstes Ausführungsdatum

Wählen Sie das Datum aus, an dem die erste Suche durchgeführt wird.

Intervall

Geben Sie an, wie oft die Suche durchgeführt wird, basierend auf dem angegebenen Intervalltyp. Wenn der Intervalltyp zum Beispiel wöchentlich ist und das Intervall 2 beträgt, erfolgt der Suchvorgang alle zwei Wochen.

Letzter Tag des Intervalls

Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um anzugeben, dass die Suche am letzten Tag des ausgewählten Intervalltyps durchgeführt wird. Wenn Sie dieses Kontrollkästchen auswählen, wird jeder Wert, den Sie zum Feld "Intervalltag" hinzugefügt haben, entfernt, und das Feld "Intervalltag" wird gesperrt.

7. Geben Sie an, ob alle der Suche zugewiesenen Rollen und Konfigurationen die exportierten Suchergebnisse bekommen.
8. Klicken Sie auf "Speichern".

Die Suche wird gespeichert. Die Suchvorgänge zur geplanten Zeit und die Suchergebnisse werden exportiert.

Hinweis: Die Ergebnisse für eine geplante Suche und den Export schließen nur die von der aktuellen Suche und dem Export gefundenen Ergebnisse ein. Wenn Sie die Suche oder einen Teil der Exportkriterien verändern, sehen Sie die neuen Suchergebnisse erst, wenn der Such- und Exportprozess das nächste Mal ausgeführt wird. Wenn Sie beispielsweise das Exportformat von CSV-Datei mit Spaltenüberschriften in Datenbankansicht ändern oder Sie die Häufigkeit des Exportplans verändern, sehen Sie diese Änderungen in der aktuellen Suche und dem Export nicht.

Wie exportierte Suchergebnisse beibehalten und bereinigt werden

Alle exportierten CSV-Datei- und Datenbankansicht-Suchergebnisse werden basierend auf den Konfigurationseinstellungen, die Sie angeben, wenn Sie Suchen und Exporte planen, beibehalten und bereinigt. Die exportierten Suchergebnisse, die nicht mehr benötigt werden, werden bereinigt, um Festplattenspeicher freizugeben.

Die folgenden Informationen beschreiben, wie exportierte Suchergebnisse beibehalten und bereinigt werden:

- Sie geben die Aufbewahrungsdauer in Tagen an, wenn Sie Suchen und Exporte planen. Nachdem die in der Aufbewahrungsdauer angegebenen Tage vergangen sind, werden die exportierten Suchergebnisse (CSV-Dateien und Datenbankansichten) als verfallen angesehen und bereinigt.
- Der Export-Service führt die Bereinigung einmal pro Tag durch (standardmäßig um 5:00 Uhr Standardzeit) und bereinigt die exportierten Suchergebnisse basierend auf der angegebenen Aufbewahrungsdauer. Ihr Administrator kann die Bereinigungsstartzeit konfigurieren.

Hinweis: Informationen über die Export-Service-Konfigurationseinstellungen finden Sie im *Administrationshandbuch*.

- Die Aufbewahrungsdauer hängt von der Verarbeitungszeit des Exports und dem Zeitpunkt ab, an dem der Export-Service die Suchergebnisse bereinigt.

Beispiel: Bereinigung von Suchergebnissen

In diesem Beispiel planen Sie eine Asset-Suche namens "Weekly Asset Search", die jeden Freitag durchgeführt wird, um alle während der Woche aktualisierten Assets zu exportieren. Sie legen die Aufbewahrungsdauer auf 1 fest und der Export schließt um 17:00 Eastern Time ab. Der Export-Service bereinigt planmäßig die Suchergebnisse um Mitternacht (Eastern Time). Weil die Suchergebnisse weniger als einen Tag alt sind, bereinigt sie der Export-Service erst zum nächsten geplanten Zeitpunkt (in diesem Beispiel kurz nach Mitternacht am folgenden Tag).

Massenänderung der Suchergebnisse

Sie können folgende Massenänderungen auf einer Suchergebnisliste ausführen:

- Ändern Sie den Wert eines bestimmten Felds für alle Objekte oder für ausgewählte Objekte in der Liste.
- Fügen Sie einen Wert zu einem bestimmten Feld für alle Objekte oder für ausgewählte Objekte in der Liste hinzu, die leere Werte in diesem Feld haben.

Hinweis: Folgende Einschränkungen können sich auf die von Ihnen ausgeführten Massenänderungsfunktionen auswirken:

- Konfigurationseinschränkungen für Ihre Anwenderrolle. Wenn Ihre Konfiguration z. B. nicht zulässt, dass Sie ein bestimmtes Feld ändern, dann können Sie die Massenänderungen unter diesem Feld nicht ausführen.
- Mandantenfähigkeit. Wenn Sie eine mandantenfähige Umgebung haben, kann der Mandantename ein Teil der Suchergebnisliste sein. Allerdings können Sie unter den Mandantennamen keine Massenänderung ausführen.

Beispiel: Ausführen einer Massenänderung auf der Kostenstelle

Ein Kostenstellenadministrator möchte alle Assets der Kostenstelle "London" zur Kostenstelle "3218" zuweisen. Der Administrator konfiguriert die Suche, um eine Liste aller Assets der Kostenstelle "London" zurückzugeben. Der Administrator führt dann eine Massenänderung aus, um die Zuordnung der Kostenstelle für die Assets auf die Kostenstelle "3218" zu ändern.

So funktioniert die Massenänderung der Suchergebnisse

Wenn Sie eine Massenänderung der Suchergebnisliste ausführen, verwendet der Vorgang im Allgemeinen folgende Schritte:

1. Der Anwender definiert eine neue Suche, wählt eine vorhandene Suche aus oder verwendet die Standardsuche.
2. Die Suche wird durchgeführt, und die Ergebnisse werden angezeigt.
3. Der Anwender definiert die Einstellungen der Massenänderung für alle Felder oder für die ausgewählten Felder, und die Massenänderung wird ausgeführt.

Hinweis: Der Anwender muss einer Konfiguration zugewiesen sein, die Massenänderungen zulässt.

4. Der Massenänderungsjob wird erstellt und in der Liste "Massenänderungsjobs" angezeigt.

5. Der Anwender überprüft den Status des Massenänderungsjobs und führt die ursprüngliche Suche erneut aus, wenn der Job fertiggestellt ist.
6. Die Daten der Suchergebnisliste werden aktualisiert, um die neuen Feldwerte anzuzeigen.

Ausführen einer Massenänderung auf einer Liste der Suchergebnisse

Sie können bestimmte Feldwerte für alle oder für ausgewählte Objekte in einer Suchergebnisliste ändern.

Gehen Sie wie folgt vor:

1. Klicken Sie auf die Registerkarte und optionale Unterregisterkarte für das zu suchende Objekt.
2. Suchen Sie nach Objekten, indem Sie Suchkriterien eingeben oder eine gespeicherte Suche auswählen.

Eine Liste übereinstimmender Objekte wird in den Suchergebnissen angezeigt.

3. Lassen Sie alle Objekte ausgewählt oder deaktivieren Sie das Kontrollkästchen "Select All" (Alle auswählen), und wählen Sie Kontrollkästchen für bestimmte Objekt aus.
4. Klicken Sie auf "Einstellungen für Massenänderung".
5. Klicken Sie auf "Neu".
6. Geben Sie Informationen ein, um die Massenänderung zu definieren. Die folgenden Felder bedürfen einer Erklärung:

Feld für Massenänderung

Gibt das Feld in den Suchergebnissen an, die Sie ändern möchten.

Hinweis: Die Felder, die in den Suchergebnislisten enthalten sind, können ausgewählt werden.

Wert

Gibt den neuen Wert für das ausgewählte Feld an.

Hinweis: Lassen Sie das Feld "Wert" leer, um einen Nullwert für ein Feld anzugeben.

Nur leere Werte aktualisieren

Gibt an, dass nur leere Werte im ausgewählten Feld mit dem neuen Wert für die ausgewählten Objekte aktualisiert werden.

7. Klicken Sie auf das Symbol "Datensatzbearbeitung abschließen".
8. (Optional) Klicken Sie auf "Neu", um mehr Einstellungen für Massenänderung anzugeben.

9. Klicken Sie über der Suchergebnisliste auf die Schaltfläche "Massenänderung", wenn Sie alle Einstellungen für Massenänderung angegeben haben.

Ein Massenänderungsjob wird erstellt.

10. Klicken Sie links auf "Massenänderungsjobs", um die Liste der Massenänderungsjobs anzuzeigen.

Hinweis: Sie können auf "Start" klicken, um die Jobliste zu aktualisieren.

11. Klicken Sie für Ihren Massenänderungsjob auf "Statusmeldung", um zu überprüfen, wann die Verarbeitung abgeschlossen ist.

12. Klicken Sie auf "Protokoll anzeigen" für Ihren ausgewählten Job in der Liste "Massenänderungsjobs", nachdem der Job abgeschlossen wurde.

Die Protokolldatei enthält weitere Informationen zur Aktivität des Massenänderungsjobs.

13. Führen Sie Ihre ursprüngliche Suche erneut aus.

Die Suchergebnisse zeigen die neuen Feldwerte an.

Konfigurieren von Suchen

CA APM lässt Sie Objekt-, Asset-Abwicklungs- und Änderungshistoriensuchen konfigurieren, um zu vereinfachen, wie Sie im Repository nach Informationen suchen. Zur Konfiguration von Suchen gehen Sie wie folgt vor:

- [Legen Sie einen Grenzwert für Suchergebnisse fest.](#) (siehe Seite 176).
- Erleichtern Sie die Suche durch [das Angeben einer Standardsuche](#) (siehe Seite 177).
- Vereinfachen Sie die Suchkriterien durch das Abschließen der folgenden Tasks:
 - [Hinzufügen von Feldern](#) (siehe Seite 177)
 - [Entfernen von Feldern](#) (siehe Seite 178)
 - [Verschieben von Feldern](#) (siehe Seite 179)
 - [Ändern des Feldnamens](#) (siehe Seite 180)
 - [Ersetzen von Feldern](#) (siehe Seite 181)
- Erleichtern Sie die Suche nach Informationen in den Suchergebnissen durch das Abschließen der folgenden Tasks:
 - [Hinzufügen von Spalten](#) (siehe Seite 181)
 - [Verschieben von Spalten](#) (siehe Seite 182)
 - [Ändern der Spaltenbezeichnung](#) (siehe Seite 183)
 - [Entfernen von Spalten](#) (siehe Seite 184)

- [Hinzufügen von Sortierfeldern](#) (siehe Seite 184)
- [Verhindern der Anzeige von doppelten Datensätzen](#) (siehe Seite 185)
- [Verhindern der Möglichkeit des Öffnens von Datensätzen](#) (siehe Seite 186)

Weitere Informationen:

[Änderungshistorie](#) (siehe Seite 145)

Festlegen eines Grenzwertes für Suchergebnisse

Wenn Sie nach einem Objekt suchen und die Verwaltung der Ergebnisse schwierig ist, weil zu viele Objektdatensätze angezeigt werden, können Sie einen Grenzwert festlegen. Wenn Sie z. B. nach Assets suchen, werden über 2.000 Assets in den Suchergebnissen angezeigt. Die Navigation in den Ergebnissen ist schwierig, Sie finden die gewünschten Assets nicht, und die Leistung ist beeinträchtigt. Aus diesem Grund können Sie festlegen, dass maximal 50 Objektdatensätze zurückgegeben werden.

So legen Sie einen Grenzwert für Suchergebnisse fest

1. Klicken Sie auf die Registerkarte und optionale Unterregisterkarte für die zu konfigurierende Suche.
2. Klicken Sie im linken Bereich auf "Suchen verwalten".
Eine Liste mit gespeicherten Suchen wird angezeigt.
3. Klicken Sie auf eine Suche in der Liste.
4. Legen Sie im Bereich "Weitere Einstellungen" unter "Maximal zurückgegebene Suchergebnisse" die Gesamtzahl von Objekten fest, die angezeigt werden sollen.

Hinweis: Aus Leistungsgründen wird empfohlen, einen Wert von weniger als 500 festzulegen.

5. Klicken Sie auf "Starten".

Die eingeschränkten Suchergebnisse werden angezeigt, und Sie können die Auswirkung auf die Ergebnisse sehen, bevor Sie den Grenzwert speichern. Die zukünftigen Suchergebnisse sind auf die angegebene Zahl oder den angegebenen Prozentsatz beschränkt.

Angeben einer Standardsuche

CA APM lässt Sie eine Suche angeben, die Sie häufig als Standard benutzen, wenn Sie eine Registerkarte oder Unterregisterkarte anklicken. Um zum Beispiel die Kontaktsuche aufzurufen, klicken Sie auf "Verzeichnis", "Kontakt". Sie kopieren die Kontaktsuche, benennen sie um und legen sie dann als Ihren Standard fest. Das nächste Mal, wenn Sie auf die Seite "Suche nach Kontakten" zugreifen, wird die Standardsuche an Stelle der vorherigen Suche angezeigt.

Hinweis: Sie können keine Suche als Standard angeben, wenn die Suche keine auswählbare Spalte in den Ergebnissen hat.

So geben Sie eine Standardsuche an

1. Klicken Sie auf die Registerkarte und optionale Unterregisterkarte für das zu suchende Objekt.
2. Klicken Sie im linken Bereich auf "Suchen verwalten".
Eine Liste mit gespeicherten Suchen wird angezeigt.
3. Klicken Sie auf eine Suche in der Liste.
4. Klicken Sie auf "Als Standard festlegen".
5. Klicken Sie auf "Speichern".
Die Suche wird als Standard gespeichert.

Hinzufügen eines Felds

CA APM ermöglicht es, die Information zu erweitern, die in den Suchkriterien und -ergebnissen angezeigt werden, indem zusätzliche Felder hinzugefügt werden. Sie können z. B. das Feld "DNS-Name" zur Asset-Suche hinzufügen. Sie können zu neuen und gespeicherten Suchen Felder hinzufügen. Im Produkt bereitgestellten Standardsuchen können keine Felder hinzugefügt werden.

So fügen Sie ein Feld hinzu:

1. Klicken Sie auf die Registerkarte und optionale Unterregisterkarte für das zu suchende Objekt.
2. Klicken Sie im linken Bereich auf "Suchen verwalten".
Eine Liste mit gespeicherten Suchen wird angezeigt.
3. Klicken Sie auf eine Suche in der Liste.
4. Klicken Sie im oberen Bereich der Seite auf SUCHE KONFIGURIEREN: AN.
Die Konfiguration der Suche wird aktiviert.

5. Klicken Sie auf "Felder hinzufügen".
Das Dialogfeld "Felder hinzufügen" wird angezeigt.
6. Wählen Sie die Felder aus, die zu den Suchkriterien und/oder -ergebnissen hinzugefügt werden sollen.
7. Klicken Sie im oberen Bereich der Seite auf SUCHE KONFIGURIEREN: AUS.
Die Konfiguration der Suche ist abgeschlossen.
8. Klicken Sie auf "Speichern".
Das Feld wird in den Suchkriterien und -ergebnissen angezeigt.

Entfernen eines Felds

Mit CA APM können Sie ein Feld entfernen, wenn ein bestimmtes Feld in den Suchkriterien nicht enthalten sein soll. Sie können beispielsweise das Feld "DNS-Name" aus der Asset-Suche entfernen.

So entfernen Sie ein Feld aus den Suchkriterien:

1. Klicken Sie auf die Registerkarte und optionale Unterregisterkarte für das zu suchende Objekt.
2. Klicken Sie im linken Bereich auf "Suchen verwalten".
Eine Liste mit gespeicherten Suchen wird angezeigt.
3. Klicken Sie auf eine Suche in der Liste.
4. Führen Sie die folgenden Schritte durch:
 - a. Klicken Sie im oberen Bereich der Seite auf SUCHE KONFIGURIEREN: AN.
Die Konfiguration der Suche wird aktiviert.
 - b. Klicken Sie auf das entsprechende Symbol neben dem Feld in den Suchkriterien.
 - c. Klicken Sie im oberen Bereich der Seite auf SUCHE KONFIGURIEREN: AUS.
Die Konfiguration der Suche ist abgeschlossen.
5. (Optional). Führen Sie die folgenden Schritte durch:
 - a. Klicken Sie im Suchkriteriumsbereich der Seite auf "Erweitert".
 - b. Klicken Sie im oberen Bereich der Seite auf SUCHE KONFIGURIEREN: AN.
Die Konfiguration der Suche wird aktiviert.

- c. Klicken Sie auf das Symbol "Zum Löschen markieren" neben dem Feld, das Sie aus den Suchkriterien löschen möchten.
 - d. Klicken Sie im oberen Bereich der Seite auf SUCHE KONFIGURIEREN: AUS.
Die Konfiguration der Suche ist abgeschlossen.
6. Klicken Sie auf "Speichern".
- Das Feld wird aus der Seite entfernt und in den Suchkriterien nicht mehr angezeigt.

Verschieben eines Felds

Mit CA APM können Sie ein Feld in den Suchkriterien an eine neue Position verschieben, um die Eingabe von Suchkriterien zu erleichtern. Sie können beispielsweise das Feld "Barcode Nummer" verschieben, um es vor dem Feld "Seriennummer" anzuzeigen.

So verschieben Sie ein Feld an eine neue Position:

- 1. Klicken Sie auf die Registerkarte und optionale Unterregisterkarte für das zu suchende Objekt.
- 2. Klicken Sie im linken Bereich auf "Suchen verwalten".
Eine Liste mit gespeicherten Suchen wird angezeigt.
- 3. Klicken Sie auf eine Suche in der Liste.
- 4. Klicken Sie im oberen Bereich der Seite auf SUCHE KONFIGURIEREN: AN.
Die Konfiguration der Suche wird aktiviert.
- 5. Ziehen Sie das Feld an die neue Position in den Suchkriterien, und legen Sie es dort ab.
- 6. Klicken Sie im oberen Bereich der Seite auf SUCHE KONFIGURIEREN: AUS.
Die Konfiguration der Suche ist abgeschlossen.
- 7. Klicken Sie auf "Speichern".
Die neue Position des Felds wird gespeichert.

Ändern des Feldnamens

Mit CA APM können Sie die Bezeichnung für ein Feld ändern, um das Feld in den Suchkriterien erkennbarer zu machen. Sie können beispielsweise die Bezeichnung *Asset-Menge* in *Menge* ändern.

So ändern Sie den Feldnamen:

1. Klicken Sie auf die Registerkarte und optionale Unterregisterkarte für das zu suchende Objekt.
2. Klicken Sie im linken Bereich auf "Suchen verwalten".
Eine Liste mit gespeicherten Suchen wird angezeigt.
3. Klicken Sie auf eine Suche in der Liste.
4. Führen Sie die folgenden Schritte durch:
 - a. Klicken Sie im oberen Bereich der Seite auf SUCHE KONFIGURIEREN: AN.
Die Konfiguration der Suche wird aktiviert.
 - b. Klicken Sie in den Suchkriterien auf die Feldbezeichnung, und geben Sie die neue Bezeichnung ein.
 - c. Klicken Sie im oberen Bereich der Seite auf SUCHE KONFIGURIEREN: AUS.
Die Konfiguration der Suche ist abgeschlossen.
5. (Optional). Führen Sie die folgenden Schritte durch:
 - a. Klicken Sie im Suchkriteriumsbereich der Seite auf "Erweitert".
 - b. Klicken Sie im oberen Bereich der Seite auf SUCHE KONFIGURIEREN: AN.
Die Konfiguration der Suche wird aktiviert.
 - c. Klicken Sie auf das Symbol "Datensatz bearbeiten" neben dem Feld, dessen Bezeichnung Sie ändern wollen.
 - d. Geben Sie die neue Feldbezeichnung ein.
 - e. Klicken Sie auf das Symbol "Datensatzbearbeitung abschließen".
 - f. Klicken Sie im oberen Bereich der Seite auf SUCHE KONFIGURIEREN: AUS.
Die Konfiguration der Suche ist abgeschlossen.
6. Klicken Sie auf "Speichern".
Die neue Feldbezeichnung wird in den Suchkriterien angezeigt.

Ersetzen eines Felds

Mit CA APM können Sie ein vorhandenes Feld in Ihren *erweiterten* Suchkriterien durch ein anderes Feld ersetzen. Bei der Suche nach Unternehmen können Sie z. B. das Feld *Firmen-ID* durch *Firmenname* ersetzen.

So ersetzen Sie ein Feld:

1. Klicken Sie auf die Registerkarte und optionale Unterregisterkarte für das zu suchende Objekt.
2. Klicken Sie im linken Bereich auf "Suchen verwalten".
Eine Liste mit gespeicherten Suchen wird angezeigt.
3. Klicken Sie auf eine Suche in der Liste.
4. Führen Sie die folgenden Schritte durch:
 - a. Klicken Sie im Suchkriteriumsbereich der Seite auf "Erweitert".
 - b. Klicken Sie im oberen Bereich der Seite auf SUCHE KONFIGURIEREN: AN.
Die Konfiguration der Suche wird aktiviert.
 - c. Klicken Sie auf das Suchsymbol neben dem Feld, das Sie durch ein anderes Feld ersetzen wollen.
Das Dialogfeld "Felder hinzufügen" wird angezeigt.
 - d. Wählen Sie das neue Feld aus, und klicken Sie auf OK.
 - e. Klicken Sie im oberen Bereich der Seite auf SUCHE KONFIGURIEREN: AUS.
Die Konfiguration der Suche ist abgeschlossen.
5. Klicken Sie auf "Speichern".
Das vorhandene Feld wird in den Suchkriterien ersetzt.

Hinzufügen einer Spalte

Mit CA APM können Sie eine neue Spalte in die Suchergebnisse einfügen, um die benötigten Informationen in den Suchergebnislisten leichter zu finden. Beispiel: In Ihrem Unternehmen gibt es viele Mitarbeiter mit dem Namen Hans Meier. Vor- und Nachname stimmen überein, aber ihre zusätzlichen Kontaktinformationen (E-Mail-Adresse, Vorgesetzter, Abteilung usw.) sind unterschiedlich.

Wenn Sie nach einem Kontakt suchen und *Hans* als Vornamen und *Meier* als Nachnamen angeben, wird der Name Hans Meier in den Suchergebnissen zweimal aufgeführt. Fügen Sie in die Ergebnisse eine E-Mail-Spalte ein, so dass zwei eindeutige Vorkommen des Namens Hans Meier angezeigt werden:

- Hans Meier (Hans.Meier1@firma.com)
- Hans Meier (Hans.Meier2@firma.com)

Sie können einer neuen und gespeicherten Suche Spalten hinzufügen. Sie können den vom Produkt bereitgestellten Standardsuchen keine Spalten hinzufügen.

So fügen Sie eine Spalte in die Suchergebnisse ein:

1. Klicken Sie auf die Registerkarte und optionale Unterregisterkarte für das zu suchende Objekt.
2. Klicken Sie im linken Bereich auf "Suchen verwalten".
Eine Liste mit gespeicherten Suchen wird angezeigt.
3. Klicken Sie auf eine Suche in der Liste.
4. Klicken Sie im oberen Bereich der Seite auf SUCHE KONFIGURIEREN: AN.
Die Konfiguration der Suche wird aktiviert.
5. Klicken Sie auf "Felder hinzufügen".
Das Dialogfeld "Felder hinzufügen" wird angezeigt.
6. Wählen Sie die Felder aus, die Sie den Suchergebnissen hinzuzufügen möchten.
7. Klicken Sie im oberen Bereich der Seite auf SUCHE KONFIGURIEREN: AUS.
Die Konfiguration der Suche ist abgeschlossen.
8. Klicken Sie auf "Speichern".
Die Spalte wird den Suchergebnissen hinzugefügt.

Verschieben einer Spalte

Mit CA APM können Sie eine Spalte an eine neue Position verschieben, um die benötigten Informationen in den Suchergebnissen leichter zu finden. Sie können beispielsweise die Spalte "Asset-ID" verschieben, so dass sie vor der Spalte "Asset-Name" angezeigt wird.

So verschieben Sie eine Spalte an eine neue Position:

1. Klicken Sie auf die Registerkarte und optionale Unterregisterkarte für das zu suchende Objekt.
2. Klicken Sie im linken Bereich auf "Suchen verwalten".
Eine Liste mit gespeicherten Suchen wird angezeigt.

3. Klicken Sie auf eine Suche in der Liste.
4. Klicken Sie im oberen Bereich der Seite auf SUCHE KONFIGURIEREN: AN.
Die Konfiguration der Suche wird aktiviert.
5. Ziehen Sie die Spalte in der Suchergebnisliste an eine neue Position, und legen Sie sie dort ab.
6. Klicken Sie im oberen Bereich der Seite auf SUCHE KONFIGURIEREN: AUS.
Die Konfiguration der Suche ist abgeschlossen.
7. Klicken Sie auf "Speichern".
Die neue Position der Spalte wird gespeichert.

Ändern der Spaltenbezeichnung

Mit CA APM können Sie die Bezeichnung für eine Spaltenüberschrift ändern, um die Spalte in den Suchkriterien erkennbarer zu machen. Sie können beispielsweise die Bezeichnung *Asset-Menge* in *Menge* ändern.

So ändern Sie eine Spaltenüberschrift:

1. Klicken Sie auf die Registerkarte und optionale Unterregisterkarte für das zu suchende Objekt.
2. Klicken Sie im linken Bereich auf "Suchen verwalten".
Eine Liste mit gespeicherten Suchen wird angezeigt.
3. Klicken Sie auf eine Suche in der Liste.
4. Klicken Sie im oberen Bereich der Seite auf SUCHE KONFIGURIEREN: AN.
Die Konfiguration der Suche wird aktiviert.
5. Wählen Sie in den Suchergebnissen die Spaltenüberschrift aus, und geben Sie die neue Bezeichnung ein.
6. Klicken Sie im oberen Bereich der Seite auf SUCHE KONFIGURIEREN: AUS.
Die Konfiguration der Suche ist abgeschlossen.
7. Klicken Sie auf "Speichern".
Die neue Spaltenbezeichnung wird in den Suchergebnissen angezeigt.

Entfernen einer Spalte

Mit CA APM können Sie eine Spalte entfernen, wenn eine bestimmte Spalte in den Suchergebnissen nicht enthalten sein soll. Sie können beispielsweise die Spalte "Mac-Adresse" aus Suchergebnissen entfernen.

So entfernen Sie eine Spalte:

1. Klicken Sie auf die Registerkarte und optionale Unterregisterkarte für das zu suchende Objekt.
2. Klicken Sie im linken Bereich auf "Suchen verwalten".
Eine Liste mit gespeicherten Suchen wird angezeigt.
3. Klicken Sie auf eine Suche in der Liste.
4. Klicken Sie im oberen Bereich der Seite auf SUCHE KONFIGURIEREN: AN.
Die Konfiguration der Suche wird aktiviert.
5. Klicken Sie in den Suchergebnissen auf das entsprechende Symbol neben der Spalte.
6. Klicken Sie im oberen Bereich der Seite auf SUCHE KONFIGURIEREN: AUS.
Die Konfiguration der Suche ist abgeschlossen.
7. Klicken Sie auf "Speichern".
Die Spalte wird aus der Seite und den Suchergebnissen entfernt.

Hinzufügen eines Sortierfelds

Mit CA APM können Sie den Suchergebnissen Sortierfelder hinzufügen und die Standardsortierung einer einzelnen Spalte erweitern, indem Sie eine aufsteigende oder absteigende Reihenfolge verwenden. Beispiel: Derzeit sortieren Sie Assets nach Asset-Name. Sie können bei der Sortierung die Asset-Familie berücksichtigen, so dass Sie sowohl nach Asset-Name als auch nach Asset-Familie sortieren können.

So fügen Sie ein Feld zum Sortieren der Suchergebnisse hinzu:

1. Klicken Sie auf die Registerkarte und optionale Unterregisterkarte für das zu suchende Objekt.
2. Klicken Sie im linken Bereich auf "Suchen verwalten".
Eine Liste mit gespeicherten Suchen wird angezeigt.
3. Klicken Sie auf eine Suche in der Liste.
4. Fügen Sie das zusätzliche Feld für die Sortierung unter "Weitere Einstellungen" im Bereich "Sortierung der Suchergebnisse" hinzu.

5. Klicken Sie auf "Starten".

Die Ergebnisse werden mit der zusätzlichen Sortierung angezeigt. Dadurch können Sie vor dem Speichern der Sortierung sehen, wie sich dies auf die Ergebnisse auswirkt. Das neue Feld wird hinzugefügt. Sie können das Feld nun zum Sortieren der Suchergebnisse verwenden.

Vermeiden von doppelten Objektdatensätzen

Mit CA APM können Sie verhindern, dass doppelte Objektdatensätze in den Suchergebnissen angezeigt werden. Beispiel: In Ihrem Unternehmen gibt es viele Mitarbeiter mit dem Namen Hans Meier. Vor- und Nachname stimmen überein, aber ihre zusätzlichen Kontaktinformationen (E-Mail-Adresse, Vorgesetzter, Abteilung usw.) sind unterschiedlich.

Sie haben eine Kontaktsuche gespeichert, in der nur der Vor- und Nachname des Kontakts in den Ergebnissen aufgeführt wird. Wenn Sie mit der gespeicherten Kontaktsuche suchen und *Hans* als Vornamen und *Meier* als Nachnamen angeben, wird der Name Hans Meier in den Suchergebnissen zweimal aufgeführt. Wenn Sie die Anzeige doppelter Datensätze unterdrücken, wird nur eine Instanz von Hans Meier angezeigt.

So verhindern Sie die Anzeige doppelter Objektdatensätze in den Suchergebnissen:

1. Klicken Sie auf die Registerkarte und optionale Unterregisterkarte für das zu suchende Objekt.
2. Klicken Sie im linken Bereich auf "Suchen verwalten".
Eine Liste mit gespeicherten Suchen wird angezeigt.
3. Klicken Sie auf die Suche, für die keine doppelten Datensätze angezeigt werden sollen.
4. Aktivieren Sie unter "Weitere Einstellungen" im Bereich "Eindeutige Sucheigenschaften" das Kontrollkästchen "Ergebnisse eindeutig machen".
5. Klicken Sie auf "Starten".

Die Ergebnisse werden ohne die doppelten Datensätze angezeigt. Dadurch können Sie vor dem Speichern Ihrer Einstellungen sehen, wie sich dies auf die Ergebnisse auswirkt. Das Argument DISTINCT wird der SQL-Anweisung hinzugefügt, um die Anzeige doppelter Datensätze in den Suchergebnissen zu verhindern.

Verhindern des Öffnens von Datensätzen

Mit CA APM können Sie verhindern, dass einzelne Datensätze aus den Suchergebnissen geöffnet werden. Beispiel: Sie möchten verhindern, dass Anwender Kontaktinformationen aus den Kontaktsuchergebnissen öffnen und anzeigen.

So verhindern Sie das Öffnen von Objektdatensätzen in den Suchergebnissen:

1. Klicken Sie auf die Registerkarte und optionale Unterregisterkarte für das zu suchende Objekt.
2. Klicken Sie im linken Bereich auf "Suchen verwalten".
Eine Liste mit gespeicherten Suchen wird angezeigt.
3. Klicken Sie auf eine Suche in der Liste.
4. Deaktivieren Sie unter "Weitere Einstellungen" im Bereich "Eindeutige Sucheigenschaften" das Kontrollkästchen "Auswahl der Ergebnisse zulassen".
5. Klicken Sie auf "Speichern".

In den Suchergebnissen wird kein Hyperlink zum Öffnen des Objekts angezeigt.

Fehlerbehebung bei der Suchsicherheit

Die Tipps zur Fehlerbehebung bei der Suchsicherheit unterstützen Sie bei der Arbeit mit konfigurierten Suchen.

- [Rolle kann keiner konfigurierten Suche zugewiesen werden.](#) (siehe Seite 186)
- [Konfiguration kann keiner konfigurierten Suche zugewiesen werden.](#) (siehe Seite 187)

Rolle kann keiner konfigurierten Suche zugewiesen werden.

Gültig in allen unterstützten Betriebsumgebungen.

Symptom:

Wenn ich versuche, einer Rolle Zugriff auf eine konfigurierte Suche zu gewähren, bekomme ich einen Fehler, der einem der folgenden Fehler ähnelt:

Sie können die Rolle <role name> nicht zur Suche zuweisen, da die Rolle nicht auf folgende Felder zugreifen kann: <Field name> auf Asset-Typ <asset family>.

Sie können die Rolle <role name> nicht zur Suche zuweisen, weil die Rolle nicht auf den Asset-Typ <asset family> zugreifen kann.

Sie können die Rolle <role name> nicht zur Suche zuweisen, weil die Konfiguration nicht auf die folgenden Felder zugreifen kann: <Field name>, <field name>

Lösung:

Beheben Sie den Fehler mit Hilfe einer der folgenden Lösungen:

1. Aktualisieren Sie die Konfiguration, und gewähren Sie der Rolle oder dem Anwender Zugriff auf die Suche.
2. Aktualisieren Sie die Konfiguration, und entfernen Sie das verborgene Feld aus der Suche.
3. Gewähren Sie der Rolle keinen Zugriff auf die Suche.
4. Entfernen Sie die Konfiguration aus der Rolle.

Konfiguration kann keiner konfigurierten Suche zugewiesen werden.

Gültig in allen unterstützten Betriebsumgebungen.

Symptom:

Wenn ich versuche, einer globalen oder lokalen Konfiguration Zugriff auf eine konfigurierte Suche zu gewähren, bekomme ich einen Fehler, der einem der folgenden Fehler ähnelt:

Sie können die Konfiguration <configuration name> nicht zur Suche zuweisen, da die Konfiguration nicht auf folgende Felder zugreifen kann: <field name> auf Asset-Typ <asset family>

Sie können die Konfiguration <configuration name> nicht zur Suche zuweisen, da die Konfiguration nicht auf den Asset-Typ <asset family> zugreifen kann.

Sie können der Suche Konfiguration <configuration name> nicht zuweisen, weil die Konfiguration nicht auf die folgenden Felder zugreifen kann: <Field name>, <field name>

Lösung:

Beheben Sie den Fehler mit Hilfe einer der folgenden Lösungen:

1. Aktualisieren Sie die Konfiguration, und machen Sie das verborgene Feld für die Suche verfügbar.
2. Aktualisieren Sie die Konfiguration, und entfernen Sie das verborgene Feld aus der Suche.
3. Gewähren Sie der Konfiguration keinen Zugriff auf die Suche.

Terminologieglossar

Änderungshistorie

Eine *Änderungshistorie* ist eine chronologische Liste mit Änderungen an einem Objektdatensatz.

Anhang

Ein *Anhang* ist eine elektronische Datei oder eine URL-Seite, die unterstützende Dokumentationen für ein Objekt enthält. Sie können z. B. einen eingescannten Vertrag zur Veranschaulichung an ein Rechtsdokument anhängen.

Anmerkung

Eine *Anmerkung* ist ein Texthinweis, der einem Objektdatensatz hinzugefügt wird und weitere Einzelheiten bereitstellt.

asset

Ein *Asset* ist ein IT-Produkt, das Sie besitzen oder in Kürze erwerben. Assets stellen physische Produkte mit eindeutigen Bezeichnern, z. B. Seriennummer, Konfiguration oder Kontakt, dar. Sie können für jedes Asset, das Sie einzeln verfolgen möchten, einen Asset-Datensatz definieren.

Asset-Familie

Mit Hilfe einer *Asset-Familie* lassen sich Assets organisieren und klassifizieren, um spezielle Informationen über Produkte, Services oder die in Ihrer Organisation verwendete Ausstattung zu finden. Die Asset-Familie bestimmt, welche Informationen Sie beim Definieren eines Assets auf der Seite anzeigen können. Asset-Familie war zuvor als Asset-Typ bekannt.

Asset-Gruppe

Eine *Asset-Gruppe* ist ein Satz mit verwandten Assets, die Informationen gemeinsam nutzen. Informationen werden nur für die Gruppe und nicht für einzelne Gruppenmitglieder verfolgt.

Asset-Konfiguration

Eine *Asset-Konfiguration* ist ein Datensatz, der die gegenwärtig in der Umgebung vorhandene Konfiguration eines Hardware-Assets beschreibt. Asset-Konfigurationen unterscheiden sich aufgrund der im Lauf der Zeit vorgenommenen Änderungen von Modellkonfigurationen.

Benachrichtigung

Eine *Benachrichtigung* wird von einem Workflow-Provider (z. B. CA Process Automation) erstellt, um die Teammitglieder über wichtige Ereignisse und Aktivitäten zu informieren.

Bevorzugter Anbieter/bevorzugter Verkäufer

Ein *bevorzugter Anbieter/bevorzugter Verkäufer* ist das Unternehmen, das Sie bei zukünftigen Käufen eines Produkts bevorzugt verwenden.

Beziehung

Eine *Beziehung* ist eine Verbindung zwischen einem verwalteten Objekt und einem anderen Objekt. Beziehungsdatensätze geben detaillierte Information über die Verbindung an.

Beziehungsdatensatz

Ein *Beziehungsdatensatz* wird erstellt, wenn ein primäres Objekt mit einem oder mehreren sekundären Objekten verknüpft wird.

Beziehungsvorlage

Eine *Beziehungsvorlage* ist ein Satz von Attributen, die zu einer bestimmten Kategorie von Beziehung gehören. Diese Attribute legen fest, welche Objekttypen miteinander verknüpft werden können, und welche Verknüpfungsarten möglich sind.

Change-Event

Ein *Change-Event* überwacht Feldänderungen für ein Objekt und wird mit Benachrichtigungen, die von einem Workflow-Provider (z. B. CA Process Automation) erstellt wurden, verwendet, um Sie über die Änderung von Feldwerten zu informieren.

Datumsevent

Ein *Datumsevent* überwacht Änderungen an einem Datumsfeld für ein Objekt und wird mit Benachrichtigungen, die von einem Workflow-Provider (z. B. CA Process Automation) erstellt wurden, verwendet, um Sie zu informieren, wenn ein wichtiges Datum bevorsteht bzw. wenn es bereits vergangen ist..

Ereignisserver

Der *Ereignisserver* ist eine Produktkomponente, die Ereignisse verarbeitet. Der Server durchsucht die Ereignistabellen im Repository regelmäßig und löst ein Ereignis aus, wenn es auftritt. Nachdem ein Ereignis ausgelöst wurde, sendet der Workflow-Provider Benachrichtigungen an die Anwender und verwaltet die Empfangsbestätigungen. Der Server aktualisiert das Repository mit den Informationen, sodass Sie feststellen können, ob ein Workflow-Vorgang abgeschlossen, in Bearbeitung oder fehlgeschlagen ist bzw. abgebrochen wurde.

Erinnerung

Eine *Erinnerung* ist eine von einem Ereignis ausgelöste Benachrichtigung, die einen Anwender über wichtige Ereignisse oder Aktivitäten informiert.

Eskalation

Eine *Eskalation* ist die automatische Weiterleitung einer Benachrichtigung an eine andere Person, wenn der ursprüngliche Empfänger nicht innerhalb eines bestimmten Zeitraums antwortet.

Gruppe zugehöriger Mandanten

Eine *Gruppe zugehöriger Mandanten* ist eine Mandantengruppe, die einen Mandanten und alle Mandanten, die der *untergeordneten Mandantengruppe* oder der *übergeordneten Mandantengruppe* angehören, umfasst.

item

Siehe *Modell*.

Klasse

Eine *Klasse* ist eine umfassende beschreibende Kategorie einer Asset-Familie, die einem Modell oder Asset zugewiesen ist und den Abruf von Informationen erleichtert.

Konfiguration

Eine *Konfiguration* weist zwei bestimmte Definitionen innerhalb von CA APM auf. Eine Konfiguration kann eine Beschreibung eines Computers (z. B. PC, Laptop, Server usw.) und der einzelnen Komponenten (Monitor, Modem usw.) sein. Sie verwenden Konfigurationsdatensätze, um Modelle und Assets zu identifizieren, die die Komponenten eines Computers darstellen. Eine Konfiguration kann außerdem eine Methode darstellen, um die Benutzeroberfläche und das standardmäßige Verhalten eines Produkts so zu ändern, dass die Anwender Informationen einfacher eingeben, verwalten und suchen können.

Konfigurationsbeziehung

Eine *Konfigurationsbeziehung* ist ein Satz von Attributen, die zu einer bestimmten Kategorie von Hardware-Konfigurationen gehören. Konfigurationsbeziehungen werden für Assets und Modelle angegeben.

Kontakt

Ein *Kontakt* ist eine Person oder Abteilung, die für den Erwerb, die Verwendung oder Verwaltung eines Objekts in Ihrem Repository zuständig ist.

Kürzen

Kürzen ist eine Methode, zum Festlegen einer festen Anzahl von voran- oder nachgestellten Zeichen eines Assets, die bei der Durchführung eines Hardware-Abgleichs ignoriert werden sollen. Beispiel: Durch Discovery ermittelte Computernamen an einem Standort haben ein Lokationspräfix, das aus drei Zeichen besteht. Sie erstellen einen Kürzungsdatensatz für das Asset-Zuordnungskriterium, bei dem drei Zeichen von der linken Seite des durch Discovery ermittelten Computernamens entfernt werden.

Lokation

Eine *Lokation* ist der physische Ort, an dem sich ein Asset, ein Unternehmen oder ein Kontakt befindet.

Mandant

Ein *Mandant* ist eine Instanz unter mehreren Instanzen einer einzelnen Produktinstallation. Bei der Verwendung von Mandanten kann CA APM mehrere getrennte Unternehmen verwalten, die Support für Kunden anbieten. Jeder Mandant hat eindeutige Einstellungen und Eigenschaften und zeigt das Produkt als seine eigene Anwendung an, außer wenn der Mandant über eine *Service Provider*-Berechtigung oder eine *Mandantenhierarchie* Daten gemeinsam nutzt.

Mandantenfähigkeit

Dank der *Mandantenfähigkeit* können mehrere unabhängige Mandanten (und ihre Anwender) eine einzige Produktinstanz (z. B. CA APM) gemeinsam nutzen. Die Mandantenfähigkeit ermöglicht Mandanten, Hardware- und Anwendungssupportressourcen gemeinsam zu nutzen, wodurch Kosten reduziert und die Vorteile einer unabhängigen Implementierung optimal genutzt werden können. Mandanten können nur auf bestimmte Art und Weise interagieren. Jeder Mandant zeigt die Anwendungsinstanz nur im Rahmen der eigenen Nutzung an.

Mandantenhierarchie

Eine *Mandantenhierarchie* ist eine Mandantengruppe, die Sie definieren und verwalten, wenn Sie untergeordnete Mandanten definieren (d.h. Sie weisen ihnen übergeordnete Mandanten für organisatorische Zwecke oder die gemeinsame Nutzung von Daten zu). CA APM unterstützt Mandantenhierarchien mit beliebig vielen Ebenen. Der Service Provider kann die Gesamtanzahl Mandanten und die Anzahl der Ebenen in einer Hierarchie jedoch beschränken. Ferner kann der Service Provider einzelnen Mandanten untergeordnete Mandanten verweigern.

Maskierung

Die *Maskierung* ist eine Methode zum Angeben von Suchkriterien, bei der Sie eine Zeichenfolge durch ein Zeichen ersetzen. Maskierungszeichen werden auch als *Platzhalterzeichen* bezeichnet. Verwenden Sie die Maskierung, um die Anzahl der in einer Suche zurückgegebenen Datensätze zu reduzieren oder um einen Suchwert einzugeben, wenn die genaue Schreibweise nicht bekannt ist.

Modell

Ein *Modell* ist ein Datensatz, der ein Produkt beschreibt, das Sie in der Vergangenheit gekauft haben oder möglicherweise in der Zukunft kaufen. Modell wurde früher als Element bezeichnet.

Modellkonfiguration

Eine *Modellkonfiguration* ist ein Datensatz, der die Standardkonfiguration beschreibt, die Sie für ein bestimmtes Hardwaremodell erwerben.

Muttergesellschaft

Eine *Muttergesellschaft* ist ein Unternehmen, das ein anderes Unternehmen (die Tochtergesellschaft) besitzt oder kontrolliert.

Normalisierung

Normalisierung ist Teil des Abgleichsprozesses, bei dem Sie eine Liste mit Regeln festlegen, um Daten aus den CA APM- und Discovery-Repositories zu standardisieren, zu organisieren und zu konsolidieren.

Objekt

Ein *Objekt* stellt etwas dar, das Sie im Repository aufzeichnen und verfolgen. Die primären Objekte in CA APM sind Modelle, Assets, Rechtsdokumente, Kontakte, Unternehmen, Organisationen, Lokationen und Standorte.

Rechtsdokument

Ein *Rechtsdokument* beschreibt eine Rechtsbeziehung oder Vereinbarung zwischen zwei oder mehr Parteien. Als Rechtsdokumente gelten z. B. Verträge, Benachrichtigungsschreiben, Mastervereinbarungen, Mietverträge, Volumen-Kaufverträge, Absichtserklärungen usw. Softwarelizenzen sind zwar auch Rechtsdokumente, aber sie werden auf andere Weise verfolgt.

Rechtsdokumentvorlage

Eine *Rechtsdokumentvorlage* ist ein Satz von Attributen, die zu einer bestimmten Kategorie von Rechtsdokumenten gehören (beispielsweise sind in allen Mietverträgen Startdatum, Enddatum, Vermieter und Mieter angegeben). Diese Attribute umfassen die Vertragsbedingungen, die normalerweise für diese Kategorie und Anwenderfelder gelten.

Rolle

Eine *Rolle*, die in den Sicherheitseinstellungen verwendet wird, ist eine Gruppe von Anwendern, die die gleichen Aufgaben durchführen und die gleichen Berechtigungen für den Zugriff auf Daten oder Funktionen benötigen.

Service Provider

Der *Service Provider* ist der Master-Mandant (Eigentümer) einer Produktinstanz. Eine Produktinstanz kann nur einen Service Provider haben, der in einer oder mehreren Mandantenhierarchien auch als übergeordneter Mandant fungieren kann.

Startanforderungsformular

Ein *Startanforderungsformular* ist ein CA Process Automation-Automatisierungsobjekt, das es Anwendern ermöglicht, den Start eines neuen Workflow-Vorgangs anzufordern. Ein Startanforderungsformular erstellt eine Schnittstelle, die es den Anwendern ermöglicht, strukturierte Eingabe anzugeben und einen Prozess zu starten.

Steigerungsobergrenze

Eine *Steigerungsobergrenze* gibt die Obergrenze an, bis zu der sich wiederkehrende Kosten erhöhen können. Der Grenzwert wird normalerweise durch Verträge angegeben.

Steigerungsprozentsatz

Ein *Steigerungsprozentsatz* ist der angenommene Betrag, um den sich wiederkehrende Kosten, die einem Asset oder Rechtsdokument zugeordnet sind, in jedem sich wiederholenden Zeitraum erhöhen. Angenommen, eine Gebühr von 100 € fällt drei Jahre lang einmal im Jahr an. Unter Berücksichtigung der Inflation rechnen Sie für einen Anbieter mit einer Erhöhung der Produktkosten um 5 Prozent. Im ersten Jahr betragen die Produktkosten 100 €, im zweiten Jahr 105 € ($100 \text{ €} + (0,05 \times 100 \text{ €}) = 105 \text{ €}$) und im dritten Jahr 110,25 € ($105 \text{ €} + (0,05 \times 105 \text{ €}) = 110,25 \text{ €}$).

Der Steigerungsprozentsatz basiert auf dem sich wiederholenden Zeitraum. Wenn Sie monatliche Zahlungen leisten, aber der fällige Betrag sich wahrscheinlich auf jährlicher Basis erhöht, können Sie die Kosten als jährliche Kosten mit einem Steigerungsprozentsatz eingeben. Eine jährliche Zahlung wird berechnet, indem der Steigerungsprozentsatz für jedes Jahr bis zum Enddatum dazugerechnet wird.

Suchwerte

Suchwerte sind wichtige Felder, die Entitäten innerhalb einer Datenbank eindeutig identifizieren. Bei einem Hardware-Asset sind die Suchwerte z. B. eine Kombination aus Domänen-ID, Einheits-ID und Typ, die eine Zeile in der EINHEITEN-Tabelle eindeutig identifizieren.

Tochtergesellschaft

Eine *Tochtergesellschaft* ist ein Unternehmen, das sich im Besitz oder unter der Kontrolle eines anderen Unternehmens (der Muttergesellschaft) befindet.

Übergeordnete Mandantengruppe

Eine *übergeordnete Mandantengruppe* ist eine Mandantengruppe, die einen Mandanten, seinen übergeordneten Mandanten usw. bis zur obersten Ebene der Hierarchie umfasst. Solange sich ein Mandant in einer Hierarchie befindet, wird seine übergeordnete Mandantengruppe vom Produkt verwaltet; nur Name und Beschreibung können geändert werden.

Übergeordneter Mandant

Um einen Mandanten in eine Mandantenstruktur einzufügen, weisen Sie ihm einen *übergeordneten Mandanten* zu. Der übergeordnete Mandant wird zum Mandanten direkt über diesem Mandanten in einer Hierarchie. Um einen Mandanten aus einer Hierarchie zu löschen, entfernen Sie die entsprechende Zuweisung zum übergeordneten Mandanten.

Übergeordneter Mandant

Ein *übergeordneter Mandant* ist ein Mandant, der über einem anderen Mandanten (sein relativer *untergeordneter Mandant*) in der gleichen Mandantenhierarchie steht.

Übergeordnetes Rechtsdokument

Ein *übergeordnetes Rechtsdokument* ist ein Dokument, auf dem ein Rechtsdokument basiert. Das übergeordnete Rechtsdokument enthält die Hauptbegriffe und -bedingungen, die als Grundlage für das Rechtsdokument dienen.

Überwachungsevent

Ein *Überwachungsevent* überwacht Feld-Changes für ein Objekt und informiert Sie mit Hilfe von Benachrichtigungen, die von einem Workflow-Provider erstellt werden (z. B. CA Process Automation), über eine potenzielle Behinderungen bei der Durchführung einer Task.

Untergeordnete Mandantengruppe

Eine *untergeordnete Mandantengruppe* ist eine Mandantengruppe, die einen Mandanten, seine untergeordneten Mandanten usw. bis zur untersten Ebene der Hierarchie umfasst. Solange sich ein Mandant in einer Hierarchie befindet, wird seine untergeordnete Mandantengruppe vom Produkt verwaltet; nur Name und Beschreibung können geändert werden.

Untergeordneter Mandant

Ein *untergeordneter Mandant* ist ein Mandant, der unter einem anderen Mandanten (sein relativer *übergeordneter Mandant*) in der gleichen Mandantenhierarchie steht. Untergeordnete Mandanten können Abteilungen oder Standorte innerhalb der zugehörigen übergeordneten Mandanten sein. Untergeordnete Mandanten können über eigene Geschäftsregeln und Daten verfügen. Ferner nutzen sie einige Geschäftsdaten gemeinsam mit ihrem übergeordneten Mandanten und Mandanten auf höheren Ebenen.

Unterklasse

Eine *Unterklasse* ist eine beschreibende Kategorie einer Klasse, die einem Modell oder Asset zugewiesen ist, um die von der Klasse angegebene Beschreibung noch genauer zu definieren.

Unternehmen

Ein *Unternehmen* ist eine Organisation, die in Ihrem Repository verfolgte Produkte herstellt, verkauft oder kauft, oder eine Partei in den in Ihrem Repository verfolgten Dokumenten.

Vertragsbedingungen

Vertragsbedingungen geben die Vereinbarungsbereiche für Rechtsdokumente an. Bevor Sie eine Rechtsdokumentvorlage definieren, erstellen Sie eine einzelne Masterliste mit allen Vertragsbedingungen, die einer Rechtsdokumentvorlage zugewiesen werden können. Ein Vertragsbedingung kann mehreren Rechtsdokumentvorlagen und Rechtsdokumenten zugewiesen werden.

Vorlage

Eine *Vorlage* gibt vordefinierte Gruppen von Feldern an, die mit einem bestimmten Objekttyp verknüpft sind. Eine Rechtsdokumentvorlage enthält z. B. Felder, die zu einem bestimmten Typ von Rechtsdokument gehören.

Wiederkehrende Kosten

Wiederkehrende Kosten sind Kosten, die in einem bestimmten Zeitraum wiederholt auftreten. Wiederkehrende Zeiträume hängen von Ihren Vertragsbedingungen ab. Verwechseln Sie nicht die Länge des wiederkehrenden Zeitraums mit der Häufigkeit von Zahlungen. Wenn Kosten drei Jahre jährlich auftreten, geben Sie für die wiederkehrenden Kosten drei Jahre an, wenn Sie monatliche Zahlungen leisten. Sie können die Zahlungshäufigkeit zu einem späteren Zeitpunkt ändern.

Workflow-Provider

Ein *Workflow-Provider* verwaltet Benachrichtigungen und Bestätigungen für Events.

Zahlungsablaufplan

Ein *Zahlungsablaufplan* ist eine Liste mit für einen bestimmten Kostendatensatz zu leistenden Zahlungen. Informationen im Zahlungsablaufplan umfassen das Fälligkeitsdatum einer Zahlung und die Angaben, ob und in welcher Höhe eine Zahlung geleistet oder genehmigt wurde. Zahlungsablaufpläne müssen manuell aktualisiert und neu berechnet werden.

Zuordnung

Eine *Zuordnung* beschreibt, wie Ihre Organisation ein bestimmtes Softwareprodukt gemäß den Angaben in Ihrer Softwarelizenz intern verwenden kann. Es gibt z. B. Zuordnungen für Unternehmen, Einzelanwender und Einzelservers.

Zuordnungsbeziehung

Eine *Zuordnungsbeziehung* ist ein Datensatz, der die Attribute einer internen Software-Zuordnung angibt. Jede Zuordnungsbeziehung gibt Attribute und Beziehungen an, die für einen bestimmten Zuordnungstyp gelten.

Zusätzliches Feld

Ein *zusätzliches Feld* ist ein Feld, das einem beliebigen Objektdatensatz hinzugefügt werden kann. Zusätzliche Felder können verwendet werden, um Informationen zu speichern, die Sie zur Verfolgung eines Objekts benötigen und die in keinem Standardfeld angegeben sind.