



OTRS ITSM Manual

Release 2024.3.1

OTRS AG

22.04.2024

1	Einführung	3
2	Service Management	5
2.1	Administrator-Interface	6
2.1.1	Ticket-Einstellungen	6
2.1.1.1	Kritikalität Auswirkung Priorität	6
2.1.1.2	Service-Level-Vereinbarungen	6
2.1.1.3	Services	8
2.1.1.4	Status	8
2.1.1.5	Typen	9
2.1.2	Benutzer, Gruppen & Rollen	10
2.1.2.1	Gruppen	10
2.1.3	Prozesse & Automatisierung	11
2.1.3.1	Dynamische Felder	11
2.1.4	Administration	12
2.1.4.1	General Catalog	12
2.1.4.2	Systemkonfiguration	16
2.2	Agenten-Interface	18
2.2.1	Tickets	18
2.2.1.1	Ticket erstellen	18
2.2.1.2	Ticket-Detailansicht	19
2.2.2	Services	22
2.2.2.1	Service-Liste	22
2.2.2.2	Service-Detailansicht	24
2.2.3	Service-Level-Vereinbarungen	25
2.2.3.1	Service-Level-Vereinbarungen	25
2.2.3.2	Service Level Agreement-Detailansicht	26
2.2.4	Statistik und Berichte	27
2.2.4.1	Statistiken	27
2.3	Externes Interface	28
3	Configuration Management	29
3.1	Administrator-Interface	29
3.1.1	Benutzer, Gruppen & Rollen	29
3.1.1.1	Gruppen	30
3.1.2	Prozesse & Automatisierung	31
3.1.2.1	Prozessmanagement	31

3.1.2.2	Web-Services	49
3.1.3	Administration	51
3.1.3.1	General Catalog	51
3.1.3.2	Import und Export	52
3.1.3.3	Systemkonfiguration	58
3.1.4	CMDB-Einstellungen	61
3.1.4.1	Configuration Items	61
3.2	Agenten-Interface	67
3.2.1	Configuration Items	67
3.2.1.1	Configuration Item erstellen	67
3.2.1.2	Configuration Item-Liste	68
3.2.1.3	Configuration Item-Detailansicht	68
3.2.2	Kunden	70
3.2.3	Kundenbenutzer	71
3.3	Externes Interface	72

Das Copyright für dieses Werk liegt bei der OTRS AG (<https://otrs.com>), Zimmersmühlenweg 11, 61440 Oberursel, Deutschland.

Dieses Handbuch richtet sich an OTRS::ITSM Benutzer und Administratoren. Es vermittelt Informationen für die grundlegende Benutzung von OTRS::ITSM durch IT Service Manager, IT Servicemitarbeiter (Agenten) und Benutzer (Kunden). Informationen in Bezug auf die Installation, Konfiguration oder Administration von OTRS::ITSM werden nur erwähnt, wenn es Abweichungen zum OTRS Hauptprodukt gibt, oder wenn es um Funktionen geht, die in OTRS::ITSM nicht existieren.

Es wird erwartet, dass die IT beständig qualitativ hochwertige Dienstleistungen in einem zunehmend komplexer werdenden Umfeld erbringt. In diesem Zusammenhang ist ein leistungsfähiges und wirkungsvolles Vorfall- und Problem-Management erforderlich. IT Service-Management ist jedoch eine beinahe unlösbare Aufgabe, wenn keine aktuelle und konsistente Datenbank vorhanden ist, in der Informationen über den Status und die Konfiguration der IT-Infrastruktur gepflegt werden.

Die IT Infrastructure Library®, kurz ITIL®, ist eine Buchreihe, herausgegeben vom United Kingdom's Office of Government Commerce (OGC), die generisch Best-Practice-Ansätze für das Design, die Bereitstellung, den Betrieb und das Management von IT Dienstleistungen beschreibt. ITIL® fokussiert nicht auf die Technologie selbst, sondern auf die Dienstleistungen der IT und umfasst Informationen über Prozesse, Rollen, Verantwortlichkeiten, potenzielle Problembereiche/Lösungsansätze und Definitionen von Ausdrucksweisen.

ITIL hat sich in den vergangenen Jahre als de facto Standard durchgesetzt. Die Verbreitung in IT Organisationen hat zur Entwicklung einer kollektiven Wahrnehmung des IT Service Management und zur Schaffung einer einheitlichen Terminologie beigetragen. ITIL beschreibt jedoch lediglich, wer etwas tun sollte und was er tun sollte und was man während dieser Tätigkeit bedenken sollte. Um so viele Benutzergruppen wie möglich abzudecken, geht es nicht, oder meistens nur zu einem geringen Anteil, darum, zu beschreiben, was im Einzelfall getan werden muss. Aus diesem Grund gibt es keine direkt anwendbaren Informationen für spezielle Branchen, Firmen oder Hersteller.

Im Dezember 2005 wurde der ITIL®-basierte ISO/IEC 20000 Industriestandard veröffentlicht. IT-Organisationen können sich zur ISO/IEC 20000 Zertifizierung anmelden und ihre Konformität unter Beweis stellen.

Die ständige Weiterverbreitung verursachte eine Nachfrage nach IT Service Management Lösungen, die in der Lage waren, die ITIL®-basierten Prozesse abzubilden. Bis dahin gab es lediglich proprietäre Lösungen, die sich, aufgrund ihrer außerordentlichen Komplexität, nur große Unternehmungen leisten konnten, und die nur in großen Abteilungen wirkungsvoll einsetzbar waren.

Die Entwicklung von OTRS::ITSM wurde aufgrund des großen Erfolges des OTRS Frameworks gestartet, um die global anerkannten, öffentlichen ITIL®-Empfehlungen mit den Vorzügen von Open-Source Software zu vereinigen.

OTRS::ITSM 1.0 war die erste wirklich ITIL®-konforme Lösung für IT Service Management, die auf Open-Source basierte, aufgebaut auf Basis des stabilen OTRS mit seinen Zehntausend bekannten Installationen und seiner Benutzergemeinschaft.

OTRS::ITSM ist praxisorientiert. Die Entwicklung findet unter Teilnahme von ITIL®-Beratern und einigen Kunden aus OTRS-Gruppen statt.

Die Service-Desk und Ticket System Lösung OTRS ist die Basis für die ITIL-konforme IT Service Management Lösung OTRS::ITSM, mit Modulen für Incident Management, Problem Management, Service Level Management, Change- und Configuration Management und der integrierten CMDB.

Wie ITIL erhebt auch OTRS::ITSM nicht den Anspruch, eine *out-of-the-box* Lösung für alle Aufgaben und Fragestellungen im IT Service Management zu sein. Sie soll als flexible, stabile und leicht verständliche Informationsplattform dienen, die an die Anforderungen nahezu jedes Unternehmens angepasst werden kann.

Bitte entschuldigen Sie uns daher, dass wir Sie auf Folgendes aufmerksam machen: Der Einsatz eines ITIL-orientierten Tools wie OTRS::ITSM ist nur dann sinnvoll, wenn Prozesse, Personen und Produkte (IT-Services) wirklich ITIL-orientiert sind.

Ohne die durchdachte Anpassung der generischen ITIL-Prozesse an die Anforderungen des jeweiligen Geschäftsszenarios wird OTRS::ITSM keine spürbare Verbesserung der „Key Performance Indicators“ des IT Service Managements erreichen.

Sie sollten sich auch darüber im Klaren sein, dass erfolgreiche ITIL-Implementierungsprojekte in der Regel bis zu einem Jahr und länger dauern. Ihr Umfang und ihre Auswirkungen auf das Unternehmen sind nicht zu unterschätzen. Wir möchten jedoch darauf hinweisen, dass ein ordentlich implementiertes ITIL-orientiertes ITSM-Tool dazu beitragen kann, Zeit und Geld zu sparen, da die Prozessunterstützung des Tools den Prozess der organisatorischen Neuausrichtung unterstützt und beschleunigt.

Bemerkung: Die Implementierung von OTRS::ITSM basiert auf ITIL v4.

OTRS::ITSM unterstützt die folgenden Features und Prozesse, die in der Regel in der ersten Phase einer ITIL-Implementierung konzipiert werden:

- Vorfall-Verwaltung
- Problem-Management
- Service-Level-Management
- Configuration Management Database

Eine detailliertere Beschreibung der Nutzung und Anpassung des Systems finden Sie in den folgenden Abschnitten. Bitte beachten Sie, dass die einzelnen OTRS::ITSM-Pakete unabhängig voneinander installiert werden können und dass ihre Namen den jeweiligen ITIL-Themen entsprechen.

Bemerkung: Die ITSM Pakete werden vom *Customer Solution Team* in **OTRS** installiert. Bei *On-Premise*-Systemen kann der Kunde die Pakete mit dem Paketmanager installieren, wenn das *Customer Solution Team* die ausgewählten Pakete zum Repository hinzugefügt hat. Um ein Paket zu installieren, wenden Sie sich bitte an das *Customer Solution Team* über support@otrs.com oder im [OTRS Portal](#).

Service Management

Der Service Desk (der nach ITIL kein Prozess, sondern eine Funktion ist) ist in der Regel das Haupteinsatzgebiet des Ticketsystems. Hier laufen alle Benutzernachrichten und Benachrichtigungen aus der Systemüberwachung und der internen IT-Organisation zusammen. Der mit dem Service Desk eng verzahnte ITIL-Servicemanagement-Prozess beschreibt, welche Arbeitsschritte, Informationen, Eskalationen und/oder Schnittstellen im Zusammenhang mit der Bearbeitung von Vorfällen (Incidents) oder Service Anfragen relevant sind.

Dieses Paket fügt neue Objekte und grundlegende Funktionalitäten hinzu, die für allgemeine Funktionen und Prozesse der ITIL-Implementierung benötigt werden. Es enthält den General Catalog, der die Grundlage für ITSM-relevante Konfigurationen im Service Management ist. Zusätzlich werden neue Statistiken hinzugefügt, um sicherzustellen, dass alle Service Level Agreements angemessen sind und die Vereinbarungen erfüllen, sowie um Service Levels zu überwachen und zu berichten.

Die Incident- und Problem-Management-Prozesse innerhalb von OTRS::ITSM basieren auf ITIL-Empfehlungen und ITIL-Terminologie. Gleichzeitig stand der Bedienkomfort im Vordergrund, und die aus OTRS bekannten Begriffe wurden so weit wie möglich beibehalten.

2.1 Administrator-Interface

Dieses Kapitel beschreibt die neuen Funktionen, die im Administrator-Interface nach der Installation des Paketes verfügbar sind.

2.1.1 Ticket-Einstellungen

Nach der Installation des Pakets ist ein neues Modul im Administrator-Interface verfügbar. Die Ansichten *Service-Level-Vereinbarungen* und *Services* werden um einige neue Felder erweitert.

2.1.1.1 Kritikalität Auswirkung Priorität

Verwenden Sie diese Ansicht, um die Kategorie *Auswirkung* *Priorität* - Matrix zu verwalten. Die Ansicht zur Verwaltung ist im Modul *Kategorie Auswirkung Priorität* in der Gruppe *Ticket-Einstellungen* verfügbar.

Priority allocation

IMPACT / CRITICALITY	1 VERY LOW	2 LOW	3 NORMAL	4 HIGH	5 VERY HIGH
1 very low	1 very low	1 very low	2 low	2 low	3 normal
2 low	1 very low	2 low	2 low	3 normal	4 high
3 normal	2 low	2 low	3 normal	4 high	4 high
4 high	2 low	3 normal	4 high	4 high	5 very high
5 very high	3 normal	4 high	4 high	5 very high	5 very high

Save or Cancel

Abb. 1: Kritikalität Auswirkung Priorität

2.1.1.2 Service-Level-Vereinbarungen

Die Ansicht zur Verwaltung der Service-Level-Vereinbarungen ist im Modul *Service Level Vereinbarungen* in der Gruppe *Ticket-Einstellungen* verfügbar.

Einstellungen für Service-Level-Vereinbarungen (SLA)

Hier werden nur die Einstellungen beschrieben, die vom Paket hinzugefügt werden. Die Erklärung anderer Einstellungen finden Sie im Administrator-Handbuch. Die mit einem Sternchen gekennzeichneten Felder sind Pflichtfelder.

Typ

Wählen Sie einen Typ für die Service Level Vereinbarung aus. Die möglichen Werte stammen aus *General Catalog*, die dem Paket hinzugefügt wurden.

Minimale Zeit zwischen Vorfällen (Minuten)

Hier können Sie die minimale Zeit zwischen Vorfällen definieren.

Add SLA

★ SLA:

Type:

Service:

Calendar:

Escalation - first response time (Notify by)
(minutes): 0 = no escalation - 24 hours = 1440 minutes - Only business hours are counted.

Escalation - update time (minutes): (Notify by)
0 = no escalation - 24 hours = 1440 minutes - Only business hours are counted.

Escalation - solution time (minutes): (Notify by)
0 = no escalation - 24 hours = 1440 minutes - Only business hours are counted.

Minimum Time Between Incidents
(minutes):

★ Validity:

Comment:

Dialog message:

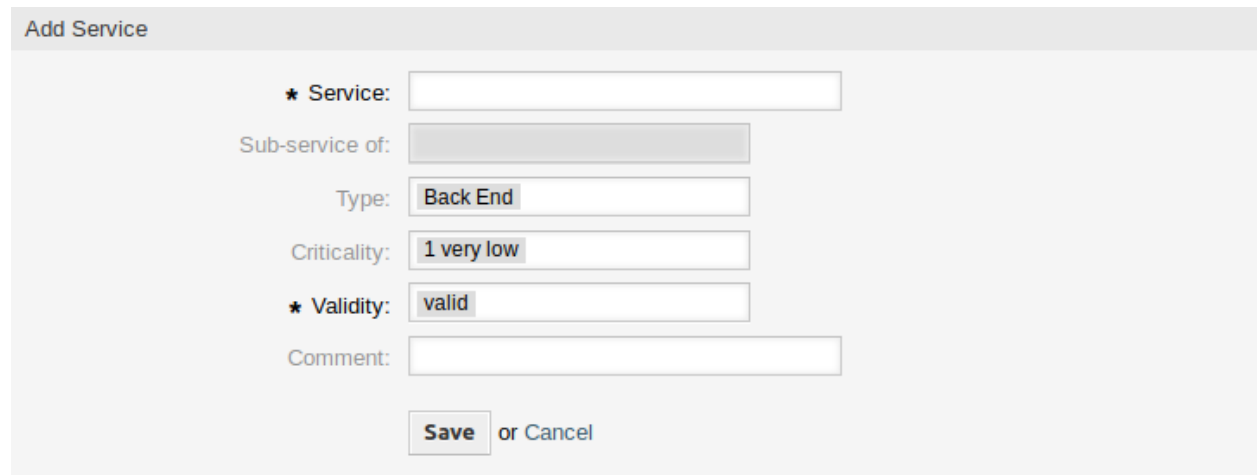
Is being displayed if a customer chooses this SLA on ticket creation.

or [Cancel](#)

Abb. 2: Service-Level-Vereinbarung hinzufügen

2.1.1.3 Services

Die Ansicht zur Verwaltung der Services ist im Modul *Services* in der Gruppe *Ticket-Einstellungen* verfügbar.



The screenshot shows the 'Add Service' form. It includes the following fields and options:

- Service:** A text input field, marked as required with a star.
- Sub-service of:** A text input field.
- Type:** A dropdown menu with 'Back End' selected.
- Criticality:** A dropdown menu with '1 very low' selected.
- Validity:** A dropdown menu with 'valid' selected, marked as required with a star.
- Comment:** A text input field.
- Buttons:** 'Save' and 'or Cancel' at the bottom.

Abb. 3: Service hinzufügen

Service-Einstellungen

Hier werden nur die Einstellungen beschrieben, die vom Paket hinzugefügt werden. Die Erklärung anderer Einstellungen finden Sie im Administrator-Handbuch. Die mit einem Sternchen gekennzeichneten Felder sind Pflichtfelder.

Typ

Wählen Sie einen Typ für den Service aus. Die möglichen Werte stammen aus *General Catalog*, die dem Paket hinzugefügt wurden.

Kritikalität

Wählen Sie eine Kritikalität für den Service aus. Die möglichen Werte stammen aus *General Catalog*, die dem Paket hinzugefügt wurden.

2.1.1.4 Status

Bemerkung: In den Versionen 8.0.10 und höher wird nach der Installation des Pakets kein neuer Status hinzugefügt. Wenn Sie jedoch ein System von einer früheren Version auf 8.0.10 oder höher aktualisieren, bleiben die vorhandenen Status erhalten.

Die Ansicht zur Statusverwaltung ist verfügbar im Modul *Status* in der Gruppe *Ticket-Einstellungen*.

State Management

Actions

Add State

Filter for States

Hint

Attention: Please also update the states in SysConfig where needed.
See also: <http://doc.otrs.com/doc>

List

NAME	TYPE	COMMENT	VALIDITY	CHANGED	CREATED
closed successful	closed	Ticket is closed ...	valid	11/11/2018 15:29 (Europe/Budapest)	11/11/2018 15:29 (Europe/Budapest)
closed unsuccessful	closed	Ticket is closed ...	valid	11/11/2018 15:29 (Europe/Budapest)	11/11/2018 15:29 (Europe/Budapest)
closed with workaround	closed	Ticket is closed ...	valid	12/03/2018 10:27 (Europe/Budapest)	12/03/2018 10:27 (Europe/Budapest)
merged	merged	State for merged ...	valid	11/11/2018 15:29 (Europe/Budapest)	11/11/2018 15:29 (Europe/Budapest)
new	new	New ticket create...	valid	11/11/2018 15:29 (Europe/Budapest)	11/11/2018 15:29 (Europe/Budapest)
open	open	Open tickets.	valid	11/11/2018 15:29 (Europe/Budapest)	11/11/2018 15:29 (Europe/Budapest)
pending auto close+	pending auto	Ticket is pending...	valid	11/11/2018 15:29 (Europe/Budapest)	11/11/2018 15:29 (Europe/Budapest)
pending auto close-	pending auto	Ticket is pending...	valid	11/11/2018 15:29 (Europe/Budapest)	11/11/2018 15:29 (Europe/Budapest)
pending reminder	pending reminder	Ticket is pending...	valid	11/11/2018 15:29 (Europe/Budapest)	11/11/2018 15:29 (Europe/Budapest)
removed	removed	Customer removed ...	valid	11/11/2018 15:29 (Europe/Budapest)	11/11/2018 15:29 (Europe/Budapest)

Abb. 4: Status-Verwaltung

Neue Status

provisorisch geschlossen

Dieser End-Status ist für Tickets, die erfolgreich aber mit einer Auswechslösung.

2.1.1.5 Typen

Bemerkung: In den Versionen 8.0.10 und höher werden nach der Installation des Pakets keine neuen Typen hinzugefügt. Wenn Sie jedoch ein System von einer früheren Version auf 8.0.10 oder höher aktualisieren, bleiben die vorhandenen Typen erhalten.

Die Ansicht Typ-Verwaltung ist im Modul *Typen* in der Gruppe *Ticket-Einstellungen* verfügbar.

Type Management

Actions

Add Type

Filter for Types

List

NAME	VALIDITY	CHANGED	CREATED
Incident	valid	09/14/2020 15:42 (Europe/Budapest)	09/08/2020 14:16 (Europe/Budapest)
Incident::Major	valid	09/14/2020 15:42 (Europe/Budapest)	09/08/2020 14:16 (Europe/Budapest)
Problem	valid	09/14/2020 15:42 (Europe/Budapest)	09/08/2020 14:16 (Europe/Budapest)
ServiceRequest	valid	09/14/2020 15:42 (Europe/Budapest)	09/08/2020 14:16 (Europe/Budapest)
Unclassified	valid	12/05/2019 14:05 (Europe/Budapest)	12/05/2019 14:05 (Europe/Budapest)

Abb. 5: Typen-Verwaltung

Neue Typen

Incident

Für Tickets, die für normale Vorfälle erstellt werden.

Incident::Major

Für Tickets, die für größere Vorfälle erstellt werden.

Problem

Für Tickets, die bei Problemen erstellt werden.

ServiceRequest

Für Tickets, die für Service-Anfragen erstellt werden.

2.1.2 Benutzer, Gruppen & Rollen

Nach der Installation des Pakets wird dem System eine neue Gruppe hinzugefügt.

2.1.2.1 Gruppen

Nach der Installation des Pakets wird dem System eine neue Gruppe hinzugefügt. Die Ansicht zur Verwaltung der Gruppen ist im Modul *Gruppen* in der Gruppe *Benutzer, Gruppen & Rollen* verfügbar.

Group Management

Actions

Add Group

Filter for Groups

Hint

The admin group is to get in the admin area and the stats group to get stats area.
Create new groups to handle access permissions for different groups of agent (e. g. purchasing department, support department, sales department, ...).
It's useful for ASP solutions.

List (7 total)

NAME	COMMENT	VALIDITY	CHANGED	CREATED
admin	Group of all administrators.	valid	11/11/2018 15:29 (Europe/Budapest)	11/11/2018 15:29 (Europe/Budapest)
itsm-service	Group for ITSM Service mask access in the agent interface.	valid	11/30/2018 08:27 (Europe/Budapest)	11/29/2018 08:16 (Europe/Budapest)
stats	Group for statistics access.	valid	11/11/2018 15:29 (Europe/Budapest)	11/11/2018 15:29 (Europe/Budapest)
users	Group for default access.	valid	11/11/2018 15:29 (Europe/Budapest)	11/11/2018 15:29 (Europe/Budapest)

Abb. 6: Gruppen-Verwaltung

Neue Gruppe

Nach der Installation des Pakets wird dem System die folgende Gruppe hinzugefügt:

itsm-service

Gruppe für den Zugriff auf die Ansicht *Service Management* des Agenten-Interface.

Bemerkung: Der primäre Administratorbenutzer (`root@localhost`) wird standardmäßig der Gruppe mit der Berechtigung *rw* hinzugefügt.

Siehe auch:

Um die richtigen Berechtigungen für andere Benutzer festzulegen, überprüfen Sie die folgenden Beziehungen:

- *Agenten Gruppen*
- *Kunden Gruppen*
- *Kundenbenutzer Gruppen*
- *Rollen Gruppen*

2.1.3 Prozesse & Automatisierung

Nach der Installation des Paketes werden einige neue Dynamische Felder dem System hinzugefügt und auf Ansichten aktiviert.

2.1.3.1 Dynamische Felder

Nach der Installation des Pakets werden dem System neue dynamische Felder hinzugefügt. Die Ansicht zur Verwaltung der dynamischen Felder ist im Modul *Dynamische Felder* in der Gruppe *Prozesse & Automation* verfügbar.

NAME	LABEL	ORDER	TYPE	OBJECT	VALIDITY	DELETE
ProcessManagementProcessID	Process	1	ProcessID	Ticket	valid	
ProcessManagementActivityID	Activity	2	ActivityID	Ticket	valid	
ProcessManagementActivityStatus	Activity Status	3	Dropdown	Ticket	valid	
ITSMCriticality	Criticality	4	Dropdown	Ticket	valid	
ITSMImpact	Impact	5	Dropdown	Ticket	valid	
ITSMReviewRequired	Review Required	6	Dropdown	Ticket	valid	
ITSMDecisionResult	Decision Result	7	Dropdown	Ticket	valid	
ITSMRepairStartTime	Repair Start Time	8	Date / Time	Ticket	valid	
ITSMRecoveryStartTime	Recovery Start Time	9	Date / Time	Ticket	valid	
ITSMDecisionDate	Decision Date	10	Date / Time	Ticket	valid	
ITSMDueDate	Due Date	11	Date / Time	Ticket	valid	

Abb. 7: Verwaltung Dynamischer Felder

Neue Dynamische Felder

ITSMCriticality

Dieses Dynamische Feld ist eine Dropdown-Liste, die Kritikalitäts-Stufen von *1 sehr niedrig* bis *5 sehr hoch* enthält.

ITSMImpact

Dieses Dynamische Feld ist eine Dropdown-Liste, die Auswirkungen-Stufen von *1 sehr niedrig* bis *5 sehr hoch* enthält.

ITSMReviewRequired

Dies ist ein Dynamisches Feld vom Typ „Dropdown“, das *Ja* und *Nein* enthält, um anzuzeigen, ob eine Überprüfung erforderlich ist.

ITSMDecisionResult

Dies ist ein Dynamisches Feld vom Typ „Dropdown“, das einige mögliche Ergebnisse für Entscheidungen enthält.

ITSMRepairStartTime

Dies ist ein Dynamisches Feld vom Typ „Datum/Zeit“ zum Erfassen der Reparatur-Startzeit.

ITSMRecoveryStartTime

Dies ist ein Dynamisches Feld vom Typ „Datum/Zeit“ zum Erfassen der Wiederherstellungs-Startzeit.

ITSMDecisionDate

Dies ist ein Dynamisches Feld vom Typ „Datum/Zeit“ zum Erfassen der Entscheidungszeit.

ITSMDueDate

Dies ist ein Dynamisches Feld vom Typ „Datum/Zeit“ zum Erfassen des Fälligkeitsdatums.

Die neuen Dynamischen Felder sind in einigen Ansichten standardmäßig aktiviert.

So schauen Sie sich eine komplette Liste der Ansichten an:

1. Gehen Sie zu Systemkonfiguration.
2. Filtern Sie die Einstellungen nach der Gruppe `ITSMIncidentProblemManagement`.
3. Navigieren Sie zu `Frontend` → `Agent` → `View` oder `Frontend` → `External` → `View` um die Ansichten zu sehen.

2.1.4 Administration

Nach der Installation des Pakets sind neue Module im Administrator-Interface verfügbar.

2.1.4.1 General Catalog

Verwenden Sie diese Ansicht, um dem System Katalogklassen und Positionen hinzuzufügen. Die Ansicht der allgemeinen Katalogverwaltung ist im Modul *General Catalog* in der Gruppe *Administration* verfügbar.

General Catalog Management

CATALOG CLASS
ITSM::Core::IncidentState
ITSM::Service::Type
ITSM::SLA::Type

Abb. 8: Allgemeiner Katalog - Verwaltung

Allgemeinen Katalog verwalten

So fügen Sie eine Katalogklasse hinzu:

1. Klicken Sie in der linken Seitenleiste auf die Schaltfläche *Katalogklasse hinzufügen*.
2. Füllen Sie die Pflichtfelder aus.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.

Add Catalog Class

★ Catalog Class:

★ Name:

Validity:

Comment:

Save or **Cancel**

Abb. 9: Katalogklasse hinzufügen

Warnung: Katalogklassen können aus dem System nicht gelöscht werden. Sie können nur deaktiviert werden, wenn die Einstellung *Gültigkeit* auf *ungültig* oder *ungültig-temporär* gesetzt wird.

Warnung: Die maximale Anzahl von 20 *gültigen* Katalogklassen sollte nicht überschritten werden. Ein Überschreiten dieser Grenze kann die Systemleistung beeinträchtigen.

So fügen Sie einen Katalogeintrag hinzu:

1. Wählen Sie in der Liste mit den Katalogklassen eine Katalogklasse.
2. Klicken Sie in der linken Seitenleiste auf die Schaltfläche *Katalogeintrag hinzufügen*.
3. Füllen Sie die Pflichtfelder aus.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.

Add Catalog Item

Catalog Class: ITSM::Core::IncidentState

★ Name:

Validity:

Comment:

or

Abb. 10: Katalogeintrag hinzufügen

Warnung: Katalogeinträge können nicht aus dem System gelöscht werden. Sie können nur deaktiviert werden, wenn die Einstellung *Gültigkeit* auf *ungültig* oder *ungültig-temporär* gesetzt wird.

So bearbeiten Sie einen Katalogeintrag:

1. Wählen Sie in der Liste mit den Katalogklassen eine Katalogklasse.
2. Wählen Sie einen Katalogeintrag aus der Liste mit den Katalogeinträgen.
3. Ändern Sie die Felder.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern* oder *Speichern und abschließen*.

Edit Catalog Item

Catalog Class: ITSM::Core::IncidentState

★ Name:

Validity:

Comment:

or or

Abb. 11: Katalogeintrag bearbeiten

Einstellungen für Katalogklassen

Die folgenden Einstellungen sind verfügbar, wenn Sie diese Ressource hinzufügen oder bearbeiten. Die mit einem Sternchen gekennzeichneten Felder sind Pflichtfelder.

Katalogklasse *

Der Name der Katalogklasse. Die Katalogklasse wird in der Übersichtstabelle der Katalogklassen angezeigt.

Name *

Der Name des Katalogeintrages, der zu der Katalogklasse hinzugefügt werden soll. In dieses Feld

können beliebige Zeichen eingegeben werden, einschließlich Großbuchstaben und Leerzeichen. Der Name wird in der Übersichtstabelle angezeigt.

Gültigkeit *

Setzt die Gültigkeit dieser Ressource. Jede Ressource kann nur in OTRS verwendet werden, wenn dieses Feld auf *gültig* gesetzt ist. Wenn Sie dieses Feld auf *ungültig* oder *ungültig-temporär* setzen, wird die Nutzung der Ressource deaktiviert.

Kommentar

Hier können Sie der Ressource zusätzliche Informationen hinzufügen. Es wird empfohlen, dieses Feld als Beschreibung der Ressource zur besseren Übersichtlichkeit immer mit einem vollständigen Satz zu füllen, da der Kommentar auch in der Übersichtstabelle angezeigt wird.

Einstellungen für Katalogeinträge

Die folgenden Einstellungen sind verfügbar, wenn Sie diese Ressource hinzufügen oder bearbeiten. Die mit einem Sternchen gekennzeichneten Felder sind Pflichtfelder.

Katalogklasse

Der Name der Katalogklasse. Das wird nur in dieser Ansicht angezeigt.

Name *

Der Name des Katalogeintrages, der zu der Katalogklasse hinzugefügt werden soll. In dieses Feld können beliebige Zeichen eingegeben werden, einschließlich Großbuchstaben und Leerzeichen. Der Name wird in der Übersichtstabelle angezeigt.

Gültigkeit *

Setzt die Gültigkeit dieser Ressource. Jede Ressource kann nur in OTRS verwendet werden, wenn dieses Feld auf *gültig* gesetzt ist. Wenn Sie dieses Feld auf *ungültig* oder *ungültig-temporär* setzen, wird die Nutzung der Ressource deaktiviert.

Kommentar

Hier können Sie der Ressource zusätzliche Informationen hinzufügen. Es wird empfohlen, dieses Feld als Beschreibung der Ressource zur besseren Übersichtlichkeit immer mit einem vollständigen Satz zu füllen, da der Kommentar auch in der Übersichtstabelle angezeigt wird.

Klassen

Dieses Paket fügt neue Klassen zum *General Catalog* hinzu.

List
CATALOG CLASS
ITSM::Core::IncidentState
ITSM::Service::Type
ITSM::SLA::Type

Abb. 12: Listenansicht des General Catalog

ITSM::Core::IncidentState

Diese Klasse beinhaltet Vorfall-Status.

ITSM::Service::Type

Diese Klassen beinhaltet Service-Typen.

ITSM::SLA::Type

Diese Klasse beinhaltet Service Level Agreement-Typen.

2.1.4.2 Systemkonfiguration

Einige Funktionen des Pakets sind standardmäßig nicht aktiviert. Dieses Kapitel leitet Sie an, wie Sie diese Funktionen aktivieren oder einrichten können.

Incident- und Problem-Management aktivieren

Das Incident- und Problem-Management ist standardmäßig ausgeschaltet.

So aktivieren Sie das Incident- und Problem Management:

1. Gehen Sie zu Systemkonfiguration.
2. Aktivieren Sie die Einstellung `IncidentProblemManagement::Active`.
3. Aktivieren Sie die neuen Aktionen in den folgenden Einstellungen:

```
AgentFrontend::Ticket::Action###IncidentProblemManagementAdditionalFields
AgentFrontend::Ticket::Action###IncidentProblemManagementDecision
```

4. Aktivieren Sie die Eigenschaftskarten für dynamische Felder in der Widget-Typ-Konfiguration `AgentFrontend::TicketDetailView::WidgetType###Properties`, indem Sie den Wert des Schlüssels `isVisible` auf 1 (verfügbar) oder 2 (verfügbar und standardmäßig sichtbar) setzen.

Die folgenden Eigenschaftskarten für dynamische Felder wurden zur Konfiguration des Widget-Typs hinzugefügt:

```
DynamicField_ITSMCriticality
DynamicField_ITSMImpact
DynamicField_ITSMReviewRequired
DynamicField_ITSMDecisionResult
DynamicField_ITSMRepairStartTime
DynamicField_ITSMRecoveryStartTime
DynamicField_ITSMDecisionDate
DynamicField_ITSMDueDate
```

5. Aktivieren Sie die dynamischen Felder in den Formularkonfigurationen, indem Sie den Schlüssel `Inactive` auf den Wert 0 setzen:

```
Forms###AgentFrontend::TicketCreate::Email::CreateProperties
- DynamicField_ITSMImpact
- DynamicField_ITSMDueDate

Forms###AgentFrontend::TicketCreate::Phone::CreateProperties
- DynamicField_ITSMImpact
- DynamicField_ITSMDueDate

Forms###AgentFrontend::TicketCreate::SMS::CreateProperties
- DynamicField_ITSMImpact
- DynamicField_ITSMDueDate

Forms###AgentFrontend::Ticket::Action::Priority
- DynamicField_ITSMImpact
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
Forms###AgentFrontend::Ticket::Action::Close
- DynamicField_ITSMReviewRequired

Forms###AgentFrontend::TicketArticle::Action::Reply
- DynamicField_ITSMReviewRequired

Forms###AgentFrontend::TicketArticle::Action::ReplyAll
- DynamicField_ITSMReviewRequired
```

6. Nehmen Sie die geänderte Konfiguration in Betrieb.

Service-Status in Formularen verbergen

Dieser Abschnitt beschreibt, wie Sie das Feld für den Vorfallsstatus in einem Formular ausblenden, wenn Sie einen Service auswählen. Im Standardzustand wird der Vorfallsstatus in einem Formular nach der Auswahl eines Services angezeigt:

The screenshot shows the 'Service Level Management' section of a form. It contains several dropdown menus and a text field. The 'Service' dropdown is set to 'Service 1'. The 'SLA' dropdown is set to 'Select...'. The 'Impact' dropdown is set to '3 normal'. The 'Incident State' dropdown is set to 'Operational' and is highlighted with a green border. The 'Priority' dropdown is set to '2 low'. The 'Due Date' is set to '01/10/2020 - 10:15:00'. The 'State' dropdown is set to 'open'.

Abb. 13: Service-Vorfallsstatus im Formular „Neues Telefon-Ticket“

Um den Service-Vorfallstatus in einem Formular auszublenden, müssen Sie die YAML-Konfiguration des entsprechenden Formulars bearbeiten und den folgenden Teil hinzufügen:

```
- Name: ServiceID
  Config:
    HideIncidentState: 1
```

Das folgende Beispiel zeigt, wie Sie den Service-Vorfallstatus im Formular *Neues Telefonticket* ausblenden:

1. Suchen Sie nach der Einstellung `Forms###AgentFrontend::TicketCreate::Phone::CreateProperties`.
2. Suchen Sie in der YAML-Konfiguration nach dem Feld `ServiceID`:
3. Fügen Sie den Schlüssel `Config` hinzu, wobei der Unterschlüssel `HideIncidentState` auf 1 gesetzt ist:

```
- Name: ServiceID
  Config:
    HideIncidentState: 1
```

4. Nehmen Sie die geänderten Einstellungen in Betrieb.

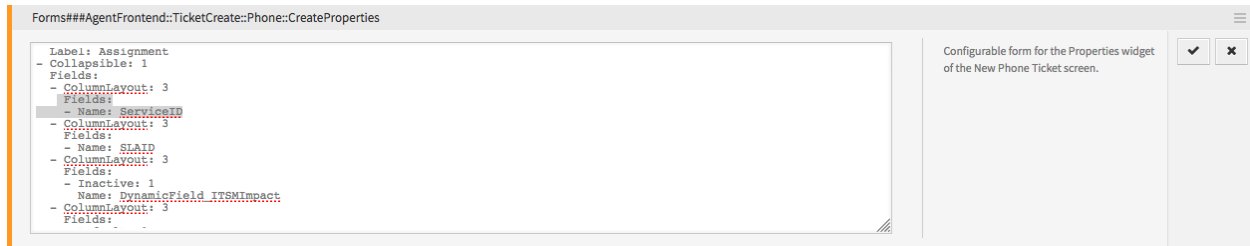


Abb. 14: YAML-Konfiguration des Formulars

Nach erfolgreicher Bereitstellung wird der Service-Vorfallstatus im Formular *Neues Telefonticket* ausgeblendet:

Abb. 15: Formular Neues Telefon-Ticket ohne Service-Vorfallstatus

2.2 Agenten-Interface

Dieses Kapitel beschreibt die neuen Funktionen, die im Agenten-Interface nach der Installation des Paketes verfügbar sind.

2.2.1 Tickets

Nach der Installation des Pakets stehen neue Felder in den Ansichten zur Ticket-Erstellung zur Verfügung und die Ticket-Detailansicht verfügt über neue Widgets und Aktionen.

2.2.1.1 Ticket erstellen

In den Ansichten *Neues Telefon-Ticket*, *Neues E-Mail-Ticket* und *Neues SMS-Ticket* stehen neue Felder zur Verfügung.

Service Level Management

Service Backup and Archiving x v

SLA Select... v

Impact 3 normal x v

Incident State

Operational

* Priority 2 low v

Due Date 09/18/2020 - 15:19:00

* State open v

Abb. 16: Ansicht „Neues Ticket“

Neue Felder

Typ

Wählen Sie den Vorfalltyp des Tickets.

Service

Wählen Sie einen Service für das neue Ticket.

Service-Level-Vereinbarung

Wählen Sie eine Service-Level-Vereinbarung für das neue Ticket.

Auswirkung

Wählen Sie die Auswirkungs-Stufe von *1 sehr niedrig* bis *5 sehr hoch*.

Fälligkeitsdatum

Wählen Sie ein Datum als Fälligkeitsdatum für das neue Ticket.

Die Priorität des neuen Tickets wird automatisch aus dem gewählten Service und der Auswirkung auf Basis der Matrix *Kritikalität* *Auswirkung* *Priorität* berechnet. Die Priorität kann jedoch auch manuell geändert werden.

2.2.1.2 Ticket-Detailansicht

Es stehen neue dynamische Felder in der Ticket-Detailansicht und in den Ticket-Aktionen zur Verfügung. Zusätzlich werden dem Aktionsmenü zwei neue Aktionen hinzugefügt.

Aktionen der Ticket-Detailansicht

Das Paket erweitert einige Ticket-Aktionen um neue dynamische Felder und dem Aktionsmenü werden zwei neue Aktionen hinzugefügt.

Freie Felder ändern

Diese Aktion kann mit neuen Feldern erweitert werden.

Typ

Wählen Sie den Vorfalltyp des Tickets.

Service

Wählen Sie einen Service für das neue Ticket.

Properties

Ticket# 2020091510000015

Created

16 minutes ago

Lock

Ticket is locked

Priority

2 low

Queue

Postmaster

State

open

Service & SLA

Service
Backup and Archiving

Incident State
Operational

Type

Incident

Criticality

• 1 very low

Due Date

in 3 days

Impact

• 3 normal

Abb. 17: Widget „Eigenschaften“

Service-Level-Vereinbarung

Wählen Sie eine Service-Level-Vereinbarung für das neue Ticket.

Auswirkung

Wählen Sie die Auswirkungs-Stufe von *1 sehr niedrig* bis *5 sehr hoch*.

Zusätzliche ITSM Felder ändern

In diesem Fenster können die zusätzlichen ITSM-Felder hinsichtlich der Startzeit für Reparatur und Wiederherstellung sowie das Fälligkeitsdatum eingestellt werden.

Titel

Der Titel des Tickets.

Reparatur-Startzeit

Wählen Sie das Datum und die Uhrzeit, zu der die Lösung des Problems begonnen hat.

Wiederherstellung-Startzeit

Wählen Sie das Datum und die Uhrzeit, zu der die Wiederherstellung des Problems begonnen hat.

Fälligkeitsdatum

Wählen Sie das Datum und die Uhrzeit als Fälligkeitsdatum für das Ticket.

Entscheidung ändern

In diesem Fenster können das Entscheidungsergebnis und das Entscheidungsdatum eingestellt werden.

Entscheidung

Wählen Sie ein mögliches Ergebnis für die Entscheidung aus. Die verfügbaren Entscheidungsergebnisse können als *Dynamische Felder* eingestellt werden.

Entscheidungsdatum

Wählen Sie das Datum und die Uhrzeit, zu der die Entscheidung getroffen wurde.

Es ist möglich, einen Artikel zum Ticket hinzuzufügen, wenn die Aktion näher erläutert werden muss.

Ticket schließen

Diese Aktion kann mit neuen Feldern erweitert werden.

Überprüfung erforderlich

Wählen Sie, ob eine Nachbearbeitung nach dem Schließen des Tickets erforderlich ist.

Priorität ändern

Diese Aktion kann mit neuen Feldern erweitert werden.

Typ

Wählen Sie den Vorfalltyp des Tickets.

Service

Wählen Sie einen Service für das neue Ticket.

Service-Level-Vereinbarung

Wählen Sie eine Service-Level-Vereinbarung für das neue Ticket.

Auswirkung

Wählen Sie die Auswirkungs-Stufe von *1 sehr niedrig* bis *5 sehr hoch*.

2.2.2 Services

Nach der Installation des Pakets ist im Hauptmenü ein neuer Menüabschnitt verfügbar.

Bemerkung: Um Benutzern Zugriff auf das Menü *Service-Verwaltung* zu gewähren, müssen sie als Mitglied zur Gruppe *itsm-service* hinzugefügt werden.

2.2.2.1 Service-Liste

Verwenden Sie diese Ansicht, um eine Liste der Services direkt im Agenten-Interface zu erhalten. Der Menüpunkt *Services* ist im Hauptmenü verfügbar.




 > Services (12 Services) 					
Select Preset 					
Incident State	Name ^	Criticality	Type	Comment	Changed
Operational	Backup and Archiving	1 very low	Demonstration		a month ago
Operational	Communication	1 very low	Demonstration		a month ago
Operational	Desktop Management	1 very low	Demonstration		a month ago
Operational	Desktop Productivity Tools	1 very low	Demonstration		3 minutes ago
Operational	File / Print	1 very low	Demonstration		3 minutes ago
Operational	Helpdesk	1 very low	Demonstration		3 minutes ago
Operational	IT Operations	1 very low	Demonstration		3 minutes ago
Operational	Identity and Access Management	1 very low	Demonstration		3 minutes ago
Operational	Internet	1 very low	Demonstration		3 minutes ago
Operational	Network Access	1 very low	Demonstration		3 minutes ago
Operational	Remote Access	1 very low	Demonstration		3 minutes ago
Operational	Standard Desktop	1 very low	Demonstration		3 minutes ago

Abb. 18: Service-Liste

Berechnung der Auswirkungen des Vorfalls auf betroffene Services und Kunden. Außerdem werden Service Level Agreements und verknüpfte Configuration Items angezeigt. Für jedes Configuration Item wird der aktuelle Status des Vorfalls angezeigt. Zusätzlich wird der Vorfallstatus für abhängige Service-Level-Vereinbarungen und Configuration Items weitergegeben. Wenn ein Service ausgewählt wird, werden die Service-Details angezeigt, jetzt mit dem zusätzlichen aktuellen Vorfall *Status*, der aus den Vorfallstatus von abhängigen Services und Configuration Items berechnet wird.

Service-Status können einen der folgenden drei Werte haben:

- Operativ (grün)
- Warnung (gelb)
- Vorfall (rot)

Die Weitergabe des Vorfallsstatus erfolgt, wenn Configuration Items mit anderen Business Objects verknüpft sind. Das Verknüpfen der Configuration Items ist eine manuelle Aufgabe. In einer Standardinstallation ist die folgende Kombination von Verknüpfungen möglich:

Erstes Business Object	Zweites Business Object	Quell-Link	Ziel-Link
Configuration Item	Configuration Item	Alternativ zu	Alternativ zu
Configuration Item	Configuration Item	Verbunden mit	Verbunden mit
Configuration Item	Configuration Item	Hängt ab von	Benötigt für
Configuration Item	Configuration Item	Beinhaltet	Teil von
Configuration Item	Configuration Item	Relevant für	Relevant für
Configuration Item	Ticket	Alternativ zu	Alternativ zu
Configuration Item	Ticket	Hängt ab von	Benötigt für
Configuration Item	Ticket	Relevant für	Relevant für
Configuration Item	Service	Alternativ zu	Alternativ zu
Configuration Item	Service	Hängt ab von	Benötigt für
Configuration Item	Service	Relevant für	Relevant für
Configuration Item	Wissensdatenbank-Artikel	Normal	Normal
Configuration Item	Wissensdatenbank-Artikel	Eltern	Kinder
Configuration Item	Wissensdatenbank-Artikel	Relevant für	Relevant für
Service	Wissensdatenbank-Artikel	Normal	Normal
Service	Wissensdatenbank-Artikel	Eltern	Kinder
Service	Wissensdatenbank-Artikel	Relevant für	Relevant für

Quell- und Zielverknüpfungen können vertauscht werden, um die Business Objects miteinander zu verknüpfen. Dank dieses Mechanismus kann die Verknüpfung in jeder Art von Business Object-Detailansicht über die Aktion *Objekte verknüpfen* gestartet werden.

Siehe auch:

Die Verknüpfungsmöglichkeiten können in der Systemkonfiguration erweitert werden.

Standardmäßig hat nur die Verknüpfung *Abhängig von* eine zugrunde liegende Logik. Hier gelten die folgenden Regeln:

- Wenn ein Configuration Item von einem anderen Configuration Item abhängig ist, das sich im Status *Vorfall* befindet, erhält das abhängige Configuration Item den Status *Warnung*.
- Wenn ein Service von Configuration Items abhängig ist und eines dieser Configuration Items den Status *Vorfall* hat, erhält der Service ebenfalls den Status *Vorfall*.
- Wenn ein Service von Configuration Items abhängig ist und eines dieser Configuration Items den Status *Warnung* hat, erhält der Service auch den Status *Warnung*.
- Wenn ein Service Unter-Services hat und einer dieser Services den Status *Vorfall* hat, erhält der übergeordnete Service den Status *Warnung*.
- Wenn ein Service Unter-Services hat, und einer dieser Services den Status *Warnung* hat, erhält der übergeordnete Service den Status *Warnung*.

Jeder andere Verbindungstyp hat keine Auswirkungen auf den Status der Services.

Die Status der jeweiligen Services, Unter-Services und Configuration Items werden in der Ansicht angezeigt.

Siehe auch:

Lesen Sie das Kapitel über [Configuration Items](#), um die dynamische Berechnung von Service-Status einzurichten.

2.2.2.2 Service-Detailansicht

Verwenden Sie diese Ansicht, um die Details eines Tickets zu sehen. Die Ticket-Detailansicht ist verfügbar, wenn Sie ein Ticket aus einer Ticket-Liste auswählen.

Widgets der Service-Detailansicht

Wie andere Business Objekt-Detailansicht ist auch die Service-Detailansicht in hohem Maße anpassbar. Einige der folgenden Widgets werden mit der Standardinstallation angezeigt, andere müssen jedoch in der Konfiguration der Ansicht hinzugefügt werden.

Widget „Service Information“

Dieses Widget zeigt Informationen über den Service an.

The screenshot shows a widget titled 'Service Information' with a settings icon. It displays details for the service 'Backup and Archiving'. The information is organized into a grid:

Service: Backup and Archiving		
Incident State	Created	Changed
Operational	a month ago	a month ago
Type	Criticality	Validity
Demonstration	1 very low	valid

Abb. 19: Widget „Service Information“

Widget „Zugeordnete SLAs“

Dieses Widget zeigt die Service-Level-Agreements an, die mit dem Service verbunden sind. Wenn Sie auf ein Service-Level-Agreements klicken, wird die [Service-Level-Vereinbarungen](#)-Detailansicht geöffnet.

The screenshot shows a widget titled 'Associated SLAs (2 SLAs)' with a 'Select Preset' dropdown and icons for filters and settings. It contains a table with the following data:

Name	Type	Calendar	First Response Time	Update Time	Solution Time	Changed
24/7	Availability	Calendar 2 - Non-stop Services	1d	2d	3d	an hour ago
Extended Business Hours	Availability	Calendar 3 - Extended Business Hours	0	0	0	2 hours ago

Abb. 20: Widget „Zugeordnete SLAs“

Widget „Verknüpfte Wissensdatenbank-Artikel“

Dieses Widget zeigt verknüpfte Wissensdatenbank-Artikel an. Das Widget wird nur angezeigt, wenn mindestens ein Wissensdatenbank-Artikel mit diesem Business-Objekt verknüpft ist. Neue Verknüpfungen können mit der Aktion *Objekte verknüpfen* hinzugefügt werden. Bestehende Verknüpfungen können dort auch verwaltet werden.

Linked Knowledge Base Articles (1 Article)						✕ +	Select Preset ▾		
<input type="checkbox"/>	FAQ#	Title	State	Created ▾	Linked As	Unlink			
<input type="checkbox"/>	10002	How to install feature addons	internal (agent)	2 minutes ago	Normal	✕			

Abb. 21: Widget „Verknüpfte Wissensdatenbank-Artikel“

Aktionen in der Service-Detailansicht

Die folgenden Aktionen sind in der Service-Detailansicht verfügbar.

Objekte verknüpfen

Diese Aktion ermöglicht es Agenten, andere Business-Objekte mit dem Service zu verknüpfen.

Service drucken

Mit dieser Aktion können Agenten den Service ausdrucken oder als PDF-Datei herunterladen.

2.2.3 Service-Level-Vereinbarungen

Nach der Installation des Pakets ist im Hauptmenü ein neuer Menüabschnitt verfügbar.

Bemerkung: Um Benutzern Zugriff auf das Menü *Service-Verwaltung* zu gewähren, müssen sie als Mitglied zur Gruppe *itsm-service* hinzugefügt werden.

2.2.3.1 Service-Level-Vereinbarungen

Verwenden Sie diese Ansicht, um eine Liste der Service Level Agreements direkt im Agenten-Interface zu erhalten. Der Menüpunkt *Service Level Agreements* ist im Hauptmenü verfügbar.

Service Level Agreements (2 SLAs)							
							Select Preset ▾
Name ^	Type	Calendar	First Response Time	Update Time	Solution Time	Changed	
24/7	Availability	Calendar 2 - Non-stop Services	1d	2d	3d	33 minutes ago	
Extended Business Hours	Availability	Calendar 3 - Extended Business Hours	0	0	0	an hour ago	

Abb. 22: Service-Level-Vereinbarungen

2.2.3.2 Service Level Agreement-Detailansicht

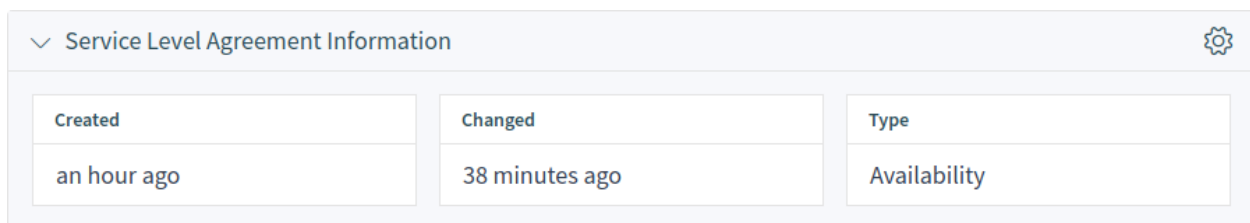
Verwenden Sie diese Ansicht, um die Details eines Service-Level-Agreements zu sehen. Die Detailansicht eines Service-Level-Agreements ist verfügbar, wenn Sie ein Service-Level-Agreement aus einer Service-Level-Service-Level-Agreements-Liste auswählen.

Widgets der Service-Level-Agreements-Detailansicht

Wie andere Business Object-Detailansichten ist auch die Service Level Agreement-Detailansicht in hohem Maße anpassbar. Einige der folgenden Widgets werden bei der Standardinstallation angezeigt, andere müssen jedoch in der Konfiguration der Ansicht hinzugefügt werden.

Widget „Service Level Agreement Information“

Dieses Widget zeigt Informationen über das Service Level Agreement an.

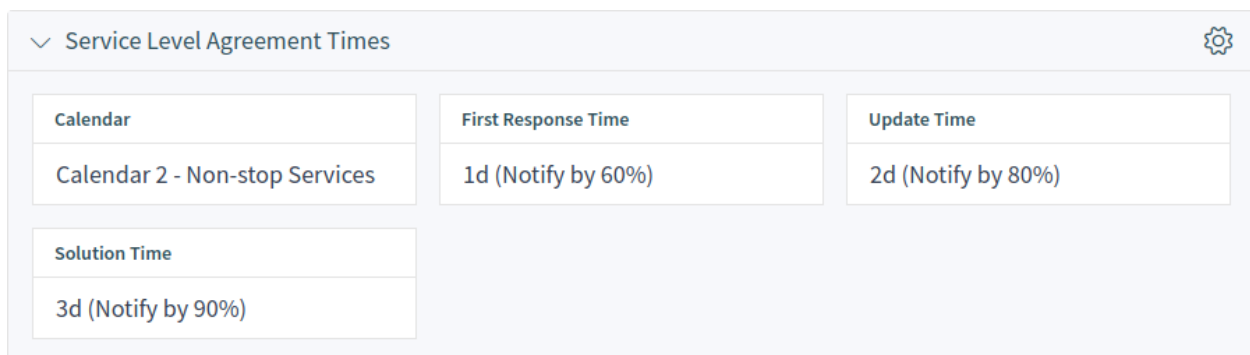


Service Level Agreement Information		
Created	Changed	Type
an hour ago	38 minutes ago	Availability

Abb. 23: Widget „Service Level Agreement Information“

Widget „Service Level Agreement-Zeiten“

Dieses Widget zeigt Zeiten an, die sich auf das Service Level Agreement beziehen.

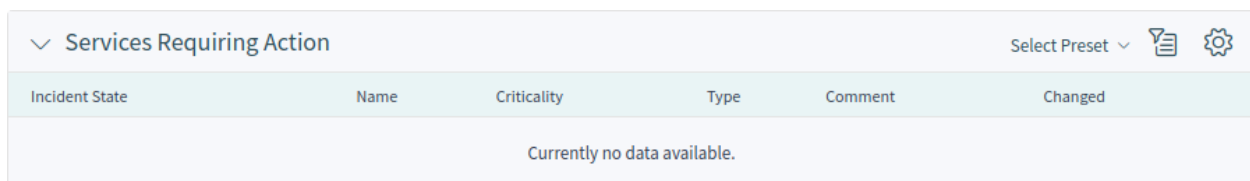


Service Level Agreement Times			
Calendar	First Response Time	Update Time	
Calendar 2 - Non-stop Services	1d (Notify by 60%)	2d (Notify by 80%)	
Solution Time	3d (Notify by 90%)		

Abb. 24: Widget „Service Level Agreement-Zeiten“

Widget „Services die eine Aktion erfordern“

This widget lists the services that have the incident state *Warning* or *Incident*.



Services Requiring Action					
Incident State	Name	Criticality	Type	Comment	Changed
Currently no data available.					

Abb. 25: Widget „Services die eine Aktion erfordern“

Widget „Zugeordnete Services“

Dieses Widget zeigt die Services an, die mit dem Service Level Agreement verknüpft sind. Wenn Sie auf einen Service klicken, wird die Detailansicht [Services](#) geöffnet.

Associated Services (3 Services)					
Incident State	Name ^	Criticality	Type	Comment	Changed
Operational	Backup and Archiving	1 very low	Demonstration		a month ago
Operational	Communication	1 very low	Demonstration		a month ago
Operational	Desktop Management	1 very low	Demonstration		a month ago

Abb. 26: Widget „Zugeordnete Services“

Aktionen in der Service-Level-Agreements-Detailansicht

Die folgenden Aktionen sind in der Service-Level-Agreement-Detailansicht verfügbar.

Service-Level-Agreement drucken

Mit dieser Aktion können Agenten das Service Level Agreement ausdrucken oder als PDF-Datei herunterladen.

2.2.4 Statistik und Berichte

Nach der Installation des Paketes werden dem System neue Statistiken hinzugefügt. Die Ansicht zur Verwaltung der Statistiken ist im Menüpunkt *Statistiken* im Menü *Berichte* verfügbar.

2.2.4.1 Statistiken

Die folgenden Metriken werden dem System als neue Statistiken hinzugefügt:

```
Total number of all tickets ever created per Ticket-Type and Priority
Total number of all tickets ever created per Ticket-Type and State
Total number of all tickets ever created per Ticket-Type and Queue
Total number of all tickets ever created per Ticket-Type and Service
Monthly overview of all tickets created in the last month per Ticket-Type
Monthly overview of all tickets created in the last month per Priority
Monthly overview of all tickets created in the last month per State
Monthly overview of all tickets created in the last month per Queue
Monthly overview of all tickets created in the last month per Service
Number of tickets created in a specific time period per Ticket-Type and Priority
Number of tickets created in a specific time period per Ticket-Type and State
Number of tickets created in a specific time period per Ticket-Type and Queue
Number of tickets created in a specific time period per Ticket-Type and Service
Number of currently open tickets per Ticket-Type and Priority
Number of currently open tickets per Ticket-Type and Queue
Number of currently open tickets per Ticket-Type and Service
Total number of all configuration items ever created per Class and State
Monthly overview of all configuration items created in the last month per Class
Monthly overview of all configuration items created in the last month per State
Number of configuration items created in a specific time period per Class and State
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

First level solution rate for all tickets ever created per Ticket-Type and Priority
First level solution rate for all tickets ever created per Ticket-Type and Queue
First level solution rate for all tickets ever created per Ticket-Type and Service
Monthly overview of first level solution rate per Ticket-Type in the last month
Monthly overview of first level solution rate per Priority in the last month
Monthly overview of first level solution rate per Queue in the last month
Monthly overview of first level solution rate per Service in the last month
First level solution rate for all tickets created in a specific time period per ↪
Ticket-Type and Priority
First level solution rate for all tickets created in a specific time period per ↪
Ticket-Type and Queue
First level solution rate for all tickets created in a specific time period per ↪
Ticket-Type and Service
Average solution time for all tickets ever created per Ticket-Type and Priority
Average solution time for all tickets ever created per Ticket-Type and Queue
Average solution time for all tickets ever created per Ticket-Type and Service
Monthly overview of the average solution time per Ticket-Type in the last month
Monthly overview of the average solution time per Priority in the last month
Monthly overview of the average solution time per Queue in the last month
Monthly overview of the average solution time per Service in the last month
Average solution time of tickets created in the last month per Ticket-Type and ↪
Priority
Average solution time of tickets created in the last month per Ticket-Type and Queue
Average solution time of tickets created in the last month per Ticket-Type and Service

2.3 Externes Interface

Dieses Paket hat kein externes Interface.

Configuration Management

Die Configuration Management Database (CMDB) ist keine Datenbank im technischen Sinne, sondern ein konzeptionelles IT-Modell, das für ein effizientes IT-Servicemanagement unerlässlich ist. Alle IT-Komponenten und Bestände werden in der CMDB verwaltet. Das Configuration Management geht über das Asset Management hinaus, das oft fälschlicherweise als Synonym verwendet wird, da es nicht nur Betriebsmittel aus finanzieller Sicht dokumentiert, sondern auch Informationen über die Beziehung zwischen Komponenten, Spezifikationen oder deren Standort erfasst. So kann der IT-Support schnell auf Informationen über die Interdependenz von IT-Services und den dafür notwendigen IT-Komponenten (z.B. Configuration Items) zugreifen.

Dieses Paket bietet ein Werkzeug zum Importieren und Exportieren von Configuration Items im CSV-Format.

Bemerkung: Dieses Paket benötigt die Funktion *Service Management*.

3.1 Administrator-Interface

Dieses Kapitel beschreibt die neuen Funktionen, die im Administrator-Interface nach der Installation des Paketes verfügbar sind.

3.1.1 Benutzer, Gruppen & Rollen

Nach der Installation des Pakets wird dem System eine neue Gruppe hinzugefügt.

3.1.1.1 Gruppen

Nach der Installation des Pakets wird dem System eine neue Gruppe hinzugefügt. Die Ansicht zur Verwaltung der Gruppen ist im Modul *Gruppen* in der Gruppe *Benutzer, Gruppen & Rollen* verfügbar.

Group Management

Actions

+ Add Group

Filter for Groups

Just start typing to filter...

Hint

The admin group is to get in the admin area and the stats group to get stats area.
Create new groups to handle access permissions for different groups of agent (e. g. purchasing department, support department, sales department, ...).
It's useful for ASP solutions.

List (8 total)

NAME	COMMENT	VALIDITY	CHANGED	CREATED
admin	Group of all administrators.	valid	11/11/2018 15:29 (Europe/Budapest)	11/11/2018 15:29 (Europe/Budapest)
itsm-configitem	Group for ITSM Configitem mask access in the agent interface.	valid	12/03/2018 12:11 (Europe/Budapest)	12/03/2018 12:11 (Europe/Budapest)
itsm-service	Group for ITSM Service mask access in the agent interface.	valid	11/30/2018 08:27 (Europe/Budapest)	11/29/2018 08:16 (Europe/Budapest)
stats	Group for statistics access.	valid	11/11/2018 15:29 (Europe/Budapest)	11/11/2018 15:29 (Europe/Budapest)
users	Group for default access.	valid	11/11/2018 15:29 (Europe/Budapest)	11/11/2018 15:29 (Europe/Budapest)

Abb. 1: Gruppen-Verwaltung

Neue Gruppe

Nach der Installation des Pakets wird dem System die folgende Gruppe hinzugefügt:

itsm-configitem

Gruppe für den Zugriff auf die *Asset Management*-Ansichten des Agenten-Interfaces.

Bemerkung: Der primäre Administratorbenutzer (`root@localhost`) wird standardmäßig der Gruppe mit der Berechtigung *rw* hinzugefügt.

Siehe auch:

Um die richtigen Berechtigungen für andere Benutzer festzulegen, überprüfen Sie die folgenden Beziehungen:

- *Agenten Gruppen*
- *Kunden Gruppen*
- *Kundenbenutzer Gruppen*
- *Rollen Gruppen*

3.1.2 Prozesse & Automatisierung

Nach der Installation des Pakets werden zwei neue Skripte zum Skript-Task-Aktivitätselement der Prozessverwaltung hinzugefügt und einige neue Operationen zur generischen Schnittstelle hinzugefügt.

3.1.2.1 Prozessmanagement

Nach der Installation des Pakets werden fünf neue Module für Skript-Task-Aktivitäten und Sequenzfluss-Aktionen des Prozessmanagements hinzugefügt.

Prozessmodule

So sehen Sie die neuen Module:

1. Gehen Sie im Administrator-Interface zur Ansicht *Prozessverwaltung*.
2. Erstellen Sie einen neuen Prozess oder wählen Sie einen bestehenden Prozess aus, der eine Skript-Task-Aktivität enthält.
3. Klicken Sie auf den Eintrag *Aktivitäten* im Widget *Verfügbare Prozesselemente* in der linken Seitenleiste.
4. Erstellen Sie eine neue Skript-Task-Aktivität oder bearbeiten Sie eine bestehende.
5. Wählen Sie eines der neuen Skripte im Dropdown *Script*.
 - ITSMConfigItemDataPull
 - ITSMConfigItemDataPush
 - LinkWithITSMConfigItem
 - TicketLinkITSMConfigItem
 - TicketUpdateByLinkedCI
6. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*, wenn die Schaltfläche *Konfigurieren* neben der Dropdown-Liste *Script* nicht sichtbar ist.
7. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Konfigurieren*, um Parameter (Schlüssel-Werte-Paare) für das Skript hinzuzufügen.

ITSMConfigItemDataPull

Ein Modul zum Abrufen von Daten aus einem verknüpften ITSM Configuration Item.

Hauptsektion der Suchparameter

Die folgenden Parameter können für Einschränkungen verwendet werden:

- Klasse *
- Verwendungsstatus
- Vorfallstatus
- Verknüpfungstyp

Copy all specified attributes of a linked ITSM configuration item to the process ticket.

▼ Main search parameters for configuration items. Any results will be linked using the specified link type.

★ Class:

Deployment State:

Incident State:

Link Type:

Define the link type for found ITSMConfigItems.

▼ Additional configuration item matching conditions (e.g. key: "Number", value: "1,2"; key: "Name", value: "SomeName" or other XML attributes). ⊕

Key: Value:

▼ Desired behavior if more than one linked configuration item is found (matching all conditions).

★ Behavior

▼ Process ticket attributes to be updated by linked configuration item (e.g. key: "Title", value: "<OTRS_ITSMCI_HardDisk::Capacity::1>"). ⊕

Key: Value: ⊖

Abb. 2: Prozessmanagement-Modul „ITSMConfigItemDataPull“

Zusätzlicher Abschnitt über die Bedingungen des Configuration Items

In diesem Abschnitt können Sie nach Configuration Items suchen.

Filter können mit Schlüssel-Werte-Paaren hinzugefügt werden. Es besteht eine logische UND-Beziehung zwischen den Filtern, wenn mehr als ein Filter hinzugefügt wird. Die logische ODER-Verknüpfung kann durch mehrere durch , getrennte Werte hinzugefügt werden.

Der Schlüssel `Limit` begrenzt die Anzahl der zurückgegebenen Configuration Items.

Abschnitt „Gewünschtes Verhalten“

Wenn im obigen Abschnitt mehrere Configuration Items zu finden sind, kann hier das gewünschte Verhalten definiert werden.

Mögliche Werte:

- Attribute aus dem zuerst gefundenen Configuration Item kopieren
- Kopieren Sie die Attribute aus dem zuletzt gefundenen Configuration Item
- Configuration Item ignorieren, nichts kopieren

Abschnitt „Attribute des Prozesstickets“

Mit diesem Modul können die Attribute des Prozesstickets aktualisiert werden. Der Schlüssel ist das Attribut des Prozesstickets. Der Wert kann ein vordefinierter Text, ein Attribut aus dem verknüpften Configuration Item in Form eines OTRS-Tags oder eine Verkettung von beidem sein. Das OTRS-Tag-Präfix `<OTRS_ITSMCI_*>` kann hier verwendet werden.

Beispiele:

Schlüssel	Wert
Priority	5 very high
DynamicField_Capacity	<OTRS_ITSMCI_HardDisk::Capacity::1>
Title	From: <OTRS_ITSMCI_Name>

Siehe auch:

Schauen Sie in der [ITSMConfigItemDataPull](#) und der [ConfigItemSearch\(\)](#) API-Referenz.

ITSMConfigItemDataPush

Ein Modul zum Einfügen von Daten in ein verknüpftes ITSM Configuration Item.

Copy all specified attributes to matching linked ITSM configuration items.

▼ Main search parameters for configuration items. Any results will be linked using the specified link type.

★ Class:

Deployment State:

Incident State:

Link Type:

Define the link type for found ITSMConfigItems.

▼ Additional configuration items matching conditions (e.g. key: "Number", value: "1,2"; key: "Name", value: "SomeName" or other XML attributes). ⊕

Key: Value:

▼ Linked configuration items attributes to be updated (e.g. key: "HardDisk::Capacity::1", value: "<OTRS_TICKET_DynamicField_HDCapacity>"). ⊕

Key: Value:

Abb. 3: Prozessmanagement-Modul „ITSMConfigItemDataPush“

Hauptsektion der Suchparameter

Die folgenden Parameter können für Einschränkungen verwendet werden:

- Klasse *
- Verwendungsstatus
- Vorfallstatus
- Verknüpfungstyp

Zusätzlicher Abschnitt über die Bedingungen des Configuration Items

In diesem Abschnitt können Sie nach Configuration Items suchen.

Filter können mit Schlüssel-Werte-Paaren hinzugefügt werden. Es besteht eine logische UND-Beziehung zwischen den Filtern, wenn mehr als ein Filter hinzugefügt wird. Die logische ODER-Verknüpfung kann durch mehrere durch , getrennte Werte hinzugefügt werden.

Der Schlüssel `Limit` begrenzt die Anzahl der zurückgegebenen Configuration Items.

Abschnitt „Verknüpfte Configuration Item-Attribute“

Hier können die zu aktualisierenden Attribute des verknüpften Configuration Items festgelegt werden. Der Schlüssel ist das Attribut des verknüpften Configuration Items. Der Wert kann ein vordefinierter Text, ein Attribut aus dem Prozessticket in Form eines OTRS-Tags oder eine Verkettung von beidem sein. Das OTRS-Tag-Präfix `<OTRS_TICKET_*>` kann hier verwendet werden.

Beispiele:

Schlüssel	Wert
ConfigItemCreateTimeNewerThan	2021-10-20 12:23:34
HardDisk::Capacity::1	<OTRS_TICKET_DynamicField_HDCapacity>
Name	Process: <OTRS_TICKET_DynamicField_ProcessManagementProcessID>

Siehe auch:

Schauen Sie in der [ITSMConfigItemDataPull](#) und der [ConfigItemSearch\(\)](#) API-Referenz.

LinkWithITSMConfigItem

Ein Modul zur Verknüpfung von ITSM Configuration Items.

Search for one or more configuration items and link all matches to the process ticket.

▼ Main search parameters for configuration items. Any results will be linked using the specified link type.

★ Class:

Deployment State:

Incident State:

Link Type:

Define the link type for found ITSMConfigItems.

▼ Additional configuration item matching conditions (e.g. key: "Number", value: "1,2"; key: "Name", value: "SomeName" or other XML attributes). ⊕

Key: <input type="text" value="Number"/>	Value: <input type="text"/>	<input type="button" value="⊖"/>
Key: <input type="text" value="Name"/>	Value: <input type="text"/>	<input type="button" value="⊖"/>
Key: <input type="text" value="Limit"/>	Value: <input type="text" value="1"/>	

Abb. 4: Prozessmanagement-Modul „LinkWithITSMConfigItem“

Hauptsektion der Suchparameter

Die folgenden Parameter können für Einschränkungen verwendet werden:

- Klasse *
- Verwendungsstatus
- Vorfallstatus
- Verknüpfungstyp

Zusätzlicher Abschnitt über die Bedingungen des Configuration Items

In diesem Abschnitt können Sie nach Configuration Items suchen.

Filter können mit Schlüssel-Werte-Paaren hinzugefügt werden. Es besteht eine logische UND-Beziehung zwischen den Filtern, wenn mehr als ein Filter hinzugefügt wird. Die logische ODER-Verknüpfung kann durch mehrere durch , getrennte Werte hinzugefügt werden.

Der Schlüssel `Limit` begrenzt die Anzahl der zurückgegebenen Configuration Items.

Siehe auch:

Schauen Sie in der [LinkWithITSMConfigItem](#) und der [ConfigItemSearch\(\)](#) API-Referenz.

TicketLinkITSMConfigItem

Ein Modul zur Durchführung einer erweiterten Configuration Item-Suche und zur Verknüpfung von Suchergebnissen mit Tickets.

Search for one or more configuration items and link all matches to the ticket.

▼ Main search parameters for configuration items. Any results will be linked using the specified link type.

★ Class:

Deployment State:

Incident State:

Link Type:

Define the link type for found ITSMConfigItems.

▼ Additional attributes for configuration item search (e.g. OrderBy, OrderByDirection and XML definition attributes). ⊕

Key: Value: ⊞

Abb. 5: Prozessmanagement-Modul „TicketLinkITSMConfigItem“

Hauptsektion der Suchparameter

Die folgenden Parameter können für Einschränkungen verwendet werden:

- Klasse *
- Verwendungsstatus
- Vorfallstatus
- Verknüpfungstyp

Zusätzlicher Abschnitt über die Bedingungen des Configuration Items

In diesem Abschnitt können Sie nach Configuration Items suchen.

Filter können mit Schlüssel-Werte-Paaren hinzugefügt werden. Es besteht eine logische UND-Beziehung zwischen den Filtern, wenn mehr als ein Filter hinzugefügt wird. Die logische ODER-Verknüpfung kann durch mehrere durch , getrennte Werte hinzugefügt werden.

Sie können die Suchergebnisse sortieren, wenn Sie den Schlüssel `OrderBy` und das Attribut eines Configuration Items als Wert angeben.

Sie können die Sortierreihenfolge mit dem Schlüssel `OrderByDirection` und den Werten `Up` oder `Down` beeinflussen.

Wenn keine Sortierung angegeben wird, erfolgt die Sortierung automatisch in absteigender Reihenfolge anhand der ID der Configuration Items.

Siehe auch:

Schauen Sie in der [TicketLinkITSMConfigItem](#) und der [ConfigItemSearch\(\)](#) API-Referenz.

TicketUpdateByLinkedCI

Ein Modul zum Festlegen von Ticket-Attributen basierend auf einem verknüpften Configuration Item.

Copy all specified attributes of a linked configuration item to the ticket.

▼ Restrictions for linked configuration items. Only configuration items linked with the specified link type and matching other restrictions will be considered.

Class:

Deployment State:

Incident State:

Link Type:

Define the link type for found ITSMConfigItems.

▼ Desired behavior if more than one linked configuration item is found (matching all conditions).

★ Behavior

▼ Mapping of configuration item attributes to ticket attributes (e.g. key: "HardDisk::Capacity", value: "DynamicField_HardDiskSize" or key: "Name", value: "Title").

Key: Value:

Abb. 6: Prozessmanagement-Modul „TicketUpdateByLinkedCI“

Hauptsektion der Suchparameter

Die folgenden Parameter können für Einschränkungen verwendet werden:

- Klasse
- Verwendungsstatus
- Vorfallstatus
- Verknüpfungstyp

Abschnitt „Gewünschtes Verhalten“

Wenn im obigen Abschnitt mehrere Configuration Items zu finden sind, kann hier das gewünschte Verhalten definiert werden.

Mögliche Werte:

- Attribute aus dem zuerst gefundenen Configuration Item kopieren
- Kopieren Sie die Attribute aus dem zuletzt gefundenen Configuration Item
- Configuration Item ignorieren, nichts kopieren

Zuordnung eines Configuration Items zu einem Ticket-Bereich

Mit diesem Modul können die Attribute des Configuration Items auf Ticket-Attribute abgebildet werden. Der Schlüssel ist das Attribut des Configuration Items. Der Wert ist das Attribut des Tickets.

Beispiele:

Schlüssel	Wert
HardDisk::Capacity	DynamicField_HDCapacity
Name	Title

Siehe auch:

Schauen Sie in der [TicketUpdateByLinkedCI](#) und der [ConfigItemSearch\(\)](#) API-Referenz.

API-Referenz

Diese API-Referenzen sind nicht online verfügbar, aber sie sind in diesem Handbuch enthalten.

ITSMConfigItemDataPull API

NAME

Kernel::System::ProcessManagement::Modules::ITSMConfigItemDataPull - A module to
 ↪ fetch data from a linked ITSM configuration item.

DESCRIPTION

All ITSMConfigItemDataPull functions.

PUBLIC INTERFACE

new()

Don't use the constructor directly, use the ObjectManager instead:

```
my $ITSMConfigItemDataPullObject = $Kernel::OM->Get(
  ↪ 'Kernel::System::ProcessManagement::Modules::ITSMConfigItemDataPull');
```

Run()

Run Data

```
my $Success = $ITSMConfigItemDataPullObject->Run(
  UserID           => 123,
  Ticket           => \%Ticket, # required
  ProcessEntityID  => 'P123',
  ActivityEntityID => 'A123',
  SequenceFlowEntityID => 'T123',
  SequenceFlowActionEntityID => 'TA123',
  Config => {

    ConfigITSMConfigItemSearch => {
      ClassIDs      => [9, 8, 7, 6],          # (optional)
      DeplStateIDs  => [1, 2, 3, 4],          # (optional)
      InciStateIDs  => [1, 2, 3, 4],          # (optional)
      LinkType      => 'RelevantTo::Source',  # (optional)
    },

    ConfigSearchKeyValueList => {
      Name           => 'The Name',          # (optional)

      # configuration items with created time after ...
      ConfigItemCreateTimeNewerDate => '2006-01-09 00:00:01', # (optional)
      # configuration items with created time before then ....
      ConfigItemCreateTimeOlderDate => '2006-01-19 23:59:59', # (optional)

      # configuration items with changed time after ...
      ConfigItemChangeTimeNewerDate => '2006-01-09 00:00:01', # (optional)
      # configuration items with changed time before then ....
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

        ConfigItemChangeTimeOlderDate => '2006-01-19 23:59:59', # (optional)

        # XML attributes (defined by class)
        'ElementA::ElementB' => '%contentA%',
        'ElementA::ElementB' => '%contentC%,%contentD%,%contentE%',
    }.

    UserID => 123, # optional, to override the UserID from the logged user

    ConfigDropdown => {
        Behavior => 'NoCopy', # 'NoCopy', 'CopyFirstLinked' or
        ↪ 'CopyLastLinked' only
    },

    UserID => 123, # optional, to override the UserID from the logged user

    # Value set:
    # * Key is the attribute of the linked ITSM configuration item where the
    ↪ data will be set,
    # * Value is the value is the value to be set, supporting smart tags <OTRS_
    ↪ ITSMCI_*> from the resulting linked
    # configuration item after match and behavior filters
    #
    # Example:
    # * To set process ticket title to be exactly the linked configuration item
    ↪ first element of field someDefinitionField::Sub
    # Title => '<OTRS_ITSMCI_someDefinitionField::Sub::1>',
    # where 'Sub' is a sub field of field 'someDefinitionField'
    # * To set process ticket title to be exactly the linked configuration item
    ↪ second element of field someDefinitionField
    # Title => '<OTRS_ITSMCI_someDefinitionField2::2>',
    # * To set the process ticket dynamic field NameX to an static value (not
    ↪ real pull):
    # DynamicField_NameX => 'someValue',
    }
);

- `Ticket` contains the result of TicketGet including DynamicFields.

```

ITSMConfigItemDataPush API

NAME

Kernel::System::ProcessManagement::Modules::ITSMConfigItemDataPush - A module to
 ↪ insert data to a linked ITSM configuration items.

DESCRIPTION

All ITSMConfigItemDataPush functions.

PUBLIC INTERFACE

new()

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

Don't use the constructor directly, use the ObjectManager instead:

    my $ITSMConfigItemDataPushObject = $Kernel::OM->Get (
    ↪ 'Kernel::System::ProcessManagement::Modules::ITSMConfigItemDataPush');

Run()

Run Data

my $Success = $ITSMConfigItemDataPullObject->Run(
    UserID              => 123,
    Ticket              => \%Ticket,    # required
    ProcessEntityID     => 'P123',
    ActivityEntityID    => 'A123',
    SequenceFlowEntityID => 'T123',
    SequenceFlowActionEntityID => 'TA123',
    Config => {

        ConfigITSMConfigItemSearch => {
            ClassIDs      => [9, 8, 7, 6],          # (optional)
            DeplStateIDs => [1, 2, 3, 4],          # (optional)
            InciStateIDs => [1, 2, 3, 4],          # (optional)
            LinkType      => 'RelevantTo::Source',  # (optional)
        },

        ConfigSearchKeyValueList => {
            Name           => 'The Name',          # (optional)

            # configuration items with created time after ...
            ConfigItemCreateTimeNewerDate => '2006-01-09 00:00:01', # (optional)
            # configuration items with created time before then ....
            ConfigItemCreateTimeOlderDate => '2006-01-19 23:59:59', # (optional)

            # configuration items with changed time after ...
            ConfigItemChangeTimeNewerDate => '2006-01-09 00:00:01', # (optional)
            # configuration items with changed time before then ....
            ConfigItemChangeTimeOlderDate => '2006-01-19 23:59:59', # (optional)

            # XML attributes (defined by class)
            'ElementA::ElementB' => '%contentA%',
            'ElementA::ElementB' => '%contentC%,%contentD%,%contentE%',
        },

        UserID => 123,          # optional, to override the UserID from the logged user

        ConfigDropdown => {
            Behavior => 'NoCopy',          # 'NoCopy', 'CopyFirstLinked' or
    ↪ 'CopyLastLinked' only
        },

        UserID => 123,          # optional, to override the UserID from the logged user

        # Value set:
        # * Key is the attribute of the linked ITSM configuration items where the
    ↪ data will be pushed,
        # * Value is the value is the value to be set, supporting smart tags <OTRS_

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

↪TICKET_*> from the current process ticket e.g.
#
#   Example:
#   * To set linked ITSM configuration items first element of ↪
↪someDefinitionField::Sub to be exactly the process ticket QueueID:
#   'someDefinitionField::Sub::1' => '<OTRS_Ticket_QueueID>',
#   Where 'Sub' is a sub field of 'someDefinitionField' field
#   * To set linked ITSM configuration items second element of ↪
↪someDefinitionField2 to be the concatenation of
#   some text and the content of the process ticket dynamic field ↪
↪ExternalField2:
#   'someDefinitionField2::2' => 'Some text <OTRS_Ticket_DynamicField_
↪ExternalField2>',
#   * To set linked ITSM configuration items last element of ↪
↪someDefinitionField::Sub to be an static text:
#   'someDefinitionField::Sub' => 'Some text',
    }
);

- `Ticket` contains the result of TicketGet including DynamicFields.

```

LinkWithITSMConfigItem API

NAME

Kernel::System::ProcessManagement::Modules::LinkWithITSMConfigItem - A module to link ↪
 ↪ITSM configuration items.

DESCRIPTION

All LinkWithITSMConfigItem functions.

PUBLIC INTERFACE

new()

Don't use the constructor directly, use the ObjectManager instead:

```

my $LinkWithITSMConfigItemObject = $Kernel::OM->Get(
↪'Kernel::System::ProcessManagement::Modules::LinkWithITSMConfigItem');

```

Run()

Run Data

```

my $Success = $LinkWithITSMConfigItem->Run(
    UserID           => 123,
    Ticket           => \%Ticket, # required
    ProcessEntityID  => 'P123',
    ActivityEntityID  => 'A123',
    SequenceFlowEntityID => 'T123',
    SequenceFlowActionEntityID => 'TA123',
    Config => {

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

ConfigITSMConfigItemSearch => {
    ClassIDs    => [9, 8, 7, 6],          # (optional)
    DeplStateIDs => [1, 2, 3, 4],         # (optional)
    InciStateIDs => [1, 2, 3, 4],         # (optional)
    LinkType     => 'RelevantTo::Source', # (optional)
},

ConfigSearchKeyValueList => {
    Number      => 'The ConfigItem Number', # (optional)
    Name        => 'The Name',              # (optional)

    # configuration items with created time after ...
    ConfigItemCreateTimeNewerDate => '2006-01-09 00:00:01', # (optional)
    # configuration items with created time before then ....
    ConfigItemCreateTimeOlderDate => '2006-01-19 23:59:59', # (optional)

    # configuration items with changed time after ...
    ConfigItemChangeTimeNewerDate => '2006-01-09 00:00:01', # (optional)
    # configuration items with changed time before then ....
    ConfigItemChangeTimeOlderDate => '2006-01-19 23:59:59', # (optional)

    # XML attributes (defined by class)
    'ElementA::ElementB' => '%contentA%',
    'ElementA::ElementB' => '%contentC%,%contentD%,%contentE%',
}.

    UserID => 123,      # optional, to override the UserID from the logged user
}

);

- `Ticket` contains the result of TicketGet including DynamicFields.

```

TicketLinkITSMConfigItem API

NAME

Kernel::System::ProcessManagement::Modules::TicketLinkITSMConfigItem - A module to
 → perform an extended configuration item search and link search results to ticket.

DESCRIPTION

All TicketLinkITSMConfigItem functions.

PUBLIC INTERFACE

new()

Don't use the constructor directly, use the ObjectManager instead:

```

    my $TicketLinkITSMConfigItemObject = $Kernel::OM->Get(
  → 'Kernel::System::ProcessManagement::Modules::TicketLinkITSMConfigItem');

```

Run()

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

Run Data

my $Success = $TicketLinkITSMConfigItemObject->Run(
    UserID          => 123,
    Ticket          => \%Ticket,      # required
    ProcessEntityID => 'P123',
    ActivityEntityID => 'A123',
    SequenceFlowEntityID => 'T123',
    SequenceFlowActionEntityID => 'TA123',
    Config => {
        UserID          => 123,      # optional, to override the
        ↳ UserID from the logged user
    }
);

- `Ticket` contains the result of TicketGet including DynamicFields.
- `Config` is the Config Hash stored in a Process::SequenceFlowAction's Config key.

```

TicketUpdateByLinkedCI API

```

NAME

Kernel::System::ProcessManagement::Modules::TicketUpdateByLinkedCI - A module to set
↳ ticket attributes based on a linked configuration item.

DESCRIPTION

All TicketUpdateByLinkedCI functions.

PUBLIC INTERFACE

new()

Don't use the constructor directly, use the ObjectManager instead:

my $TicketUpdateByLinkedCIObject = $Kernel::OM->Get(
    ↳ 'Kernel::System::ProcessManagement::Modules::TicketUpdateByLinkedCI');

Run()

Run Data

my $Success = $TicketUpdateByLinkedCIObject->Run(
    UserID          => 123,
    Ticket          => \%Ticket,      # required
    ProcessEntityID => 'P123',
    ActivityEntityID => 'A123',
    SequenceFlowEntityID => 'T123',
    SequenceFlowActionEntityID => 'TA123',
    Config => {
        ConfigITSMConfigItemSearch => {
            ClassID          => 123,      # optional
            DeplStateIDs     => [123],    # optional
            InciStateIDs     => [123],    # optional

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

        LinkType                => 'someType::someDirection',    # optional
    },
    ConfigDropdown => {
        Behavior                => 'NoCopy',                      # 'CopyFirstLinked
↪', 'CopyLastLinked'
    },
    'someDefinitionField::Sub'   => 'DynamicField_someName',      # example optional
    'someDefinitionField2'      => 'someTicketAttribute',         # example optional
    UserID                      => 123,                          # optional, to↪
↪override the UserID from the logged user
    }
);

- `Ticket` contains the result of TicketGet including DynamicFields.
- `Config` is the Config Hash stored in a Process::SequenceFlowAction's Config key.

```

ConfigItemCreate() API

perform ConfigItemCreate Operation. This will return the created config item number.

```

my $Result = $OperationObject->Run(
    Data => {
        UserLogin                => 'some agent login',          # UserLogin or↪
↪AccessToken is required
        AccessToken              => 'eyJhbGciOiJIUzI1NiJ9[...]',

        Password                 => 'some password',             # if UserLogin is sent then
                                                                    # Password is required

        ConfigItem => {
            Number                => '111',                      # optional
            Class                 => 'Configuration Item Class',
            Name                  => 'The Name',
            DeplState             => 'deployment state',
            InciState             => 'incident state',
            CIXMLData             => $ArrayHashRef,               # it depends on the↪
↪Configuration Item class and definition

            Attachment => [
                {
                    Content        => 'content'                  # base64 encoded
                    ContentType    => 'some content type'
                    Filename       => 'some fine name'
                },
                # ...
            ],
            #or
            #Attachment => {
            #    Content           => 'content'
            #    ContentType       => 'some content type'
            #    Filename          => 'some fine name'
            #},
        },
    },
);

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

$Result = {
    Success      => 1,                # 0 or 1
    ErrorMessage => '',              # in case of error
    Data         => {                # result data payload after Operation
        ConfigItemID => 123,          # Configuration Item ID number in
    OTRS::ITSM (Service desk system)
        Number      => 2324454323322 # Configuration Item Number in
    OTRS::ITSM (Service desk system)
        Error => {                  # should not return errors
            ErrorCode => 'ConfigItemCreate.ErrorCode'
            ErrorMessage => 'Error Description'
        },
    },
};

```

ConfigItemDelete() API

perform ConfigItemDelete Operation. This function is able to return one or more ConfigItem entries in one call.

```

my $Result = $OperationObject->Run(
    Data => {
        UserLogin      => 'some agent login',          # UserLogin or
    OTRS::CustomerUserLogin or AccessToken is
        CustomerUserLogin => 'some customer login',    # required
        AccessToken      => 'eyJhbGciOiJIUzI1NiJ9[...]',
        Password        => 'some password',           # if UserLogin or
    OTRS::customerUserLogin is sent then
        ConfigItemID    => '32,33',                   # Password is required
    OTRS::coma separated IDs or an Array
    },
);

$Result = {
    Success      => 1,                # 0 or 1
    ErrorMessage => '',              # in case of error
    Data         => {                # result data payload after Operation
        ConfigItemID => [123, 456],    # Configuration Item IDs number in
    OTRS::ITSM (Service desk system)
        Error => {                  # should not return errors
            ErrorCode => 'ConfigItemDelete.ErrorCode'
            ErrorMessage => 'Error Description'
        },
    },
};

```


ConfigItemGet () API

perform ConfigItemGet Operation. This function is able to return one or more ConfigItem entries in one call.

```

my $Result = $OperationObject->Run(
    Data => {
        UserLogin          => 'some agent login',          # UserLogin or
        ↳AccessToken is
            AccessToken      => 'eyJhbGciOiJIUzI1NiJ9[...]', # required
            Password        => 'some password',            # if UserLogin is sent
        ↳then Password is required
            ConfigItemID    => '32,33',                    # required, could be
        ↳coma separated IDs or an Array
            Attachments      => 1,                          # Optional, 1 as default.
        ↳ If it's set with the value 1,
                                                                # attachments for
        ↳articles will be included on ConfigItem data
    },
);

$Result = {
    Success      => 1,          # 0 or 1
    ErrorMessage => '',        # In case of an error
    Data        => {
        ConfigItem => [
            {
                Number          => '201010270000001',
                ConfigItemID    => 123,
                Name            => 'some name',
                Class           => 'some class',
                VersionID       => 123,
                LastVersionID   => 123,
                DefinitionID     => 123,
                InciState       => 'some incident state',
                InciStateType    => 'some incident state type',
                DeplState       => 'some deployment state',
                DeplStateType    => 'some deployment state type',
                CurInciState     => 'some incident state',
                CurInciStateType => 'some incident state type',
                CurDeplState     => 'some deployment state',
                CurDeplStateType => 'some deployment state type',
                CreateTime       => '2010-10-27 20:15:00'
                CreateBy        => 123,
                CIXMLData       => $XMLDataHashRef,

                Attachment => [
                    {
                        Content          => "xxxx",          # actual attachment
        ↳contents, base64 encoded
                        ContentType      => "application/pdf",
                        Filename         => "StdAttachment-Test1.pdf",
                        Filesize         => "4.6 KBytes",
                        Preferences      => $PreferencesHashRef,
                    },
                ],
            }
        ]
    }
}

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

        # . . .
    },
],
},
{
    # . . .
},
],
},
};

```

ConfigItemSearch() API

ConfigItemSearch()

return a configuration item list as an array reference

```

my $ConfigItemIDs = $ConfigItemObject->ConfigItemSearch(
    Number      => 'The ConfigItem Number',    # (optional)
    ClassIDs    => [9, 8, 7, 6],               # (optional)
    DeplStateIDs => [1, 2, 3, 4],               # (optional)
    InciStateIDs => [1, 2, 3, 4],               # (optional)
    CreateBy    => [1, 2, 3],                  # (optional)
    ChangeBy    => [3, 2, 1],                  # (optional)

    # configuration items with created time after ...
    ConfigItemCreateTimeNewerDate => '2006-01-09 00:00:01', # (optional)
    # configuration items with created time before then ....
    ConfigItemCreateTimeOlderDate => '2006-01-19 23:59:59', # (optional)

    # configuration items with changed time after ...
    ConfigItemChangeTimeNewerDate => '2006-01-09 00:00:01', # (optional)
    # configuration items with changed time before then ....
    ConfigItemChangeTimeOlderDate => '2006-01-19 23:59:59', # (optional)

    OrderBy => [ 'ConfigItemID', 'Number' ],    # (optional)
    # default: [ 'ConfigItemID' ]
    # (ConfigItemID, Number, ClassID, DeplStateID, InciStateID,
    # CreateTime, CreateBy, ChangeTime, ChangeBy)

    # Additional information for OrderBy:
    # The OrderByDirection can be specified for each OrderBy attribute.
    # The pairing is made by the array indices.

    OrderByDirection => [ 'Down', 'Up' ],      # (optional)
    # default: [ 'Down' ]
    # (Down | Up)

    Limit          => 122,    # (optional)
    UsingWildcards => 0,      # (optional) default 1
);

```

ConfigItemSearchExtended()

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

return a configuration item list as an array reference

my $ConfigItemIDs = $ConfigItemObject->ConfigItemSearchExtended(
    Number      => 'The ConfigItem Number',    # (optional)
    Name        => 'The Name',                  # (optional)
    ClassIDs     => [9, 8, 7, 6],                # (optional)
    DeplStateIDs => [1, 2, 3, 4],                # (optional)
    InciStateIDs => [1, 2, 3, 4],                # (optional)

    # configuration items with created time after ...
    ConfigItemCreateTimeNewerDate => '2006-01-09 00:00:01', # (optional)
    # configuration items with created time before then ....
    ConfigItemCreateTimeOlderDate => '2006-01-19 23:59:59', # (optional)

    # configuration items with changed time after ...
    ConfigItemChangeTimeNewerDate => '2006-01-09 00:00:01', # (optional)
    # configuration items with changed time before then ....
    ConfigItemChangeTimeOlderDate => '2006-01-19 23:59:59', # (optional)

    What => [                                     # (optional)
        # each array element is a and condition
        {
            # or condition in hash
            "[%]{'ElementA'}[%]{'ElementB'}[%]{'Content'}" => '%contentA%',
            "[%]{'ElementA'}[%]{'ElementC'}[%]{'Content'}" => '%contentA%',
        },
        {
            "[%]{'ElementA'}[%]{'ElementB'}[%]{'Content'}" => '%contentB%',
            "[%]{'ElementA'}[%]{'ElementC'}[%]{'Content'}" => '%contentB%',
        },
        {
            # use array reference if different content with same key was searched
            "[%]{'ElementA'}[%]{'ElementB'}[%]{'Content'}" => ['%contentC%', '
↪%contentD%', '%contentE%'],
            "[%]{'ElementA'}[%]{'ElementC'}[%]{'Content'}" => ['%contentC%', '
↪%contentD%', '%contentE%'],
        },
    ],

    PreviousVersionSearch => 1,    # (optional) default 0 (0|1)

    OrderBy => [ 'ConfigItemID', 'Number' ],                # (optional)
    # default: [ 'ConfigItemID' ]
    # (ConfigItemID, Number, Name, ClassID, DeplStateID, InciStateID,
    # CreateTime, CreateBy, ChangeTime, ChangeBy)

    # Additional information for OrderBy:
    # The OrderByDirection can be specified for each OrderBy attribute.
    # The pairing is made by the array indices.

    OrderByDirection => [ 'Down', 'Up' ],                  # (optional)
    # default: [ 'Down' ]
    # (Down | Up)

    Limit          => 122,    # (optional)
    UsingWildcards => 0,      # (optional) default 1
);

```

ConfigItemUpdate () API

```

perform ConfigItemUpdate Operation. This will return the updated configuration item
↳number.

my $Result = $OperationObject->Run(
    Data => {
        UserLogin => 'some agent login',           # UserLogin or AccessToken is
        AccessToken => 123,                         # required

        Password => 'some password',               # if UserLogin is sent then
↳Password is required

        ReplaceExistingData => 0,                   # optional, 0 or 1, default 0
                                                    # this will replace the
↳existing XML data and attachments
        ConfigItemID => 123,

        ConfigItem => {
            Class => 'Configuration Item Class',
            Name => 'The Name',
            DeplState => 'deployment state',
            InciState => 'incident state',
            CIXMLData => $ArrayHashRef,              # it depends on the
↳Configuration Item class and definition

            Attachment => [
                {
                    Content => 'content'              # base64 encoded
                    ContentType => 'some content type'
                    Filename => 'some fine name'
                },
                # ...
            ],
            # or
            #Attachment => {
            #    Content => 'content'
            #    ContentType => 'some content type'
            #    Filename => 'some fine name'
            #},
        },
    ),
);

$Result = {
    Success => 1,                                   # 0 or 1
    ErrorMessage => '',                             # in case of error
    Data => {                                         # result data payload after Operation
        ConfigItemID => 123,                          # Configuration Item ID number in
↳OTRS::ITSM (Service desk system)
        Number => 2324454323322                      # Configuration Item Number in
↳OTRS::ITSM (Service desk system)
        Error => {                                    # should not return errors
            ErrorCode => 'ConfigItemUpdate.ErrorCode'
            ErrorMessage => 'Error Description'
        },
    },
},

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

};

3.1.2.2 Web-Services

Dieses Paket enthält einige neue Funktionen zum Erstellen, Ändern, Abrufen, Löschen und Suchen von Configuration Items über das Generic Interface. Die folgenden Operationen sind verfügbar:

- `ConfigItemCreate()`
- `ConfigItemDelete()`
- `ConfigItemGet()`
- `ConfigItemSearch()`
- `ConfigItemUpdate()`

Siehe auch:

Weitere Informationen finden Sie in der WSDL-Datei, die sich in `development/webservices/GenericConfigItemConnectorSOAP.wsdl` Ihrer Instanz befindet.

Neue Operationen

Diese neuen Operationen sind im Modul *Webservices* in der Gruppe *Prozess & Automation* verfügbar:

- `ConfigItem::ConfigItemCreate`
- `ConfigItem::ConfigItemDelete`
- `ConfigItem::ConfigItemGet`
- `ConfigItem::ConfigItemSearch`
- `ConfigItem::ConfigItemUpdate`

So nutzen Sie diese Operationen:

1. Einen Webservice hinzufügen oder bearbeiten.
2. Wählen Sie im Widget *OTRS als Provider* einen *Netzwerktransport* und speichern Sie den Webservice.
3. Die neuen Operationen sind im Feld *Operation hinzufügen* im Widget *OTRS als Provider* verfügbar.

Siehe auch:

Weitere Informationen finden Sie in den API-Referenzen im Kapitel [Prozessmanagement](#).

Anwendungsbeispiele

Die folgenden Beispiele geben einen kurzen Einblick in die Verwendung der API für grundlegende Aktionen.

1. Configuration Item erstellen
 - URL: `/api/agent/config-item/create`
 - Methode: POST
 - Payload:

```
{
  "ConfigItem": {
    "Class": "Computer",
    "Name": "test name for new config item",
    "DeplState": "Production",
    "InciState": "Operational",
    "CIXMLData": {
      "Seriennummer": "SNR1"
      "NIC": {
        "NIC": "test",
        "IPoverDHCP": "Yes"
      }
    }
  }
}
```

2. Configuration Item aktualisieren

- URL: /api/agent/config-item/4/update, wobei 4 die ID des zu aktualisierenden Configuration Items ist
- Methode: POST
- Payload:

```
{
  "ConfigItemID": "4",
  "ConfigItem": {
    "Class": "Computer",
    "Name": "test name for new config item",
    "DeplState": "Production",
    "InciState": "Operational",
    "CIXMLData": {
      "Seriennummer": "SNR2"
      "NIC": {
        "NIC": "test",
        "IPoverDHCP": "Yes"
      }
    }
  }
}
```

Bemerkung: The `Class` is required to be transmitted but will not affect the configuration item when updating. If you update a configuration item in the class `Location` and transmit the class `Computer` the configuration item will stay in the class `Location`.

3. Configuration Item abrufen

- URL: /api/agent/config-item/4, wobei 4 die ID des abzurufenden Configuration Items ist
- Methode: GET

4. Configuration Items auflisten

- URL: /api/agent/config-item/list
- Methode: POST

3.1.3 Administration

Nach der Installation des Pakets stehen einige neue Klassen im *General Catalog* und ein neues Modul im Administrator-Interface zur Verfügung.

3.1.3.1 General Catalog

ITSM Configuration Management fügt einige neue Klassen zum *General Catalog* hinzu. Die Verwaltung des General Catalogs ist im Modul *General Catalog* in der Gruppe *Administration* verfügbar.

List
CATALOG CLASS
ITSM::ConfigItem::Class
ITSM::ConfigItem::Computer::Type
ITSM::ConfigItem::DeploymentState
ITSM::ConfigItem::Hardware::Type
ITSM::ConfigItem::Location::Type
ITSM::ConfigItem::Network::Type
ITSM::ConfigItem::Software::LicenceType
ITSM::ConfigItem::Software::Type
ITSM::ConfigItem::YesNo
ITSM::Core::IncidentState
ITSM::Service::Type
ITSM::SLA::Type

Abb. 7: Listenansicht des General Catalog

Neue Klassen

ITSM::ConfigItem::Class

Eine Klasse für Configuration Item-Klassen.

Siehe auch:

Die Klassendefinition von Configuration Item-Klassen kann im Modul *Configuration Items* in der Gruppe *CMDB Settings* verwaltet werden.

ITSM::ConfigItem::Computer::Type

Eine Klasse für Computer-Typen, die in *Configuration Items* beim Hinzufügen oder Bearbeiten von Configuration Items vom Typ „Computer“ ausgewählt werden kann.

ITSM::ConfigItem::DeploymentState

Eine Klasse für Bereitstellungs-Status, die in *Configuration Items* beim Hinzufügen oder Bearbeiten von Configuration Items ausgewählt werden kann.

ITSM::ConfigItem::Hardware::Type

Eine Klasse für Hardware-Typen, die in *Configuration Items* beim Hinzufügen oder Bearbeiten von Configuration Items vom Typ „Hardware“ ausgewählt werden kann.

ITSM::ConfigItem::Location::Type

Eine Klasse für Standort-Typen, die in *Configuration Items* beim Hinzufügen oder Bearbeiten von Configuration Items vom Typ „Standort“ ausgewählt werden kann.

ITSM::ConfigItem::Network::Type

Eine Klasse für Netzwerktypen, die in *Configuration Items* beim Hinzufügen oder Bearbeiten von Configuration Items vom Typ „Netzwerk“ ausgewählt werden kann.

ITSM::ConfigItem::Software::LicenceType

Eine Klasse für Software-Lizenztypen, die in *Configuration Items* beim Hinzufügen oder Bearbeiten von Configuration Items vom Typ „Software“ ausgewählt werden kann.

ITSM::ConfigItem::Software::Type

Eine Klasse für Software-Typen, die in *Configuration Items* beim Hinzufügen oder Bearbeiten von Configuration Items vom Typ „Software“ ausgewählt werden kann.

ITSM::ConfigItem::YesNo

Diese Klasse beinhaltet die Einträge *Ja* und *Nein*.

3.1.3.2 Import und Export

Verwenden Sie diese Ansicht, um Import- und Exportvorlagen zu erstellen. Die Ansicht zur Verwaltung der Import/Exportvorlagen ist im Modul *Import/Export* in der Gruppe *Administration* verfügbar.

Import/Export Management

Actions		Config Item						
<input type="button" value="Add template"/>		NUMBER	NAME	FORMAT	VALIDITY	DELETE	START IMPORT	START EXPORT
		000002	Test	CSV	valid		Import	Export

Note

Abb. 8: Import/Exportvorlagen verwalten

Import/Exportvorlagen verwalten

So erstellen Sie eine neue Vorlage:

1. Klicken Sie in der linken Seitenleiste auf die Schaltfläche *Vorlage hinzufügen*.
2. Füllen Sie die benötigten Felder in allen Schritten aus.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Abschließen*.

Step 1 of 5 - Edit common information:

Name:

Object:

Format:

Valid:

Comment:

or [Cancel](#)

Abb. 9: Neue Import/Exportvorlage erstellen

So bearbeiten Sie eine Vorlage:

1. Klicken Sie in der Liste mit den Vorlagen auf eine Vorlage.
2. Ändern Sie die Felder in allen Schritten.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Abschließen*.

Step 1 of 5 - Edit common information:

Name:

Object: ITSMConfigItem

Format: CSV

Valid:

Comment:

or [Cancel](#)

Abb. 10: Import/Exportvorlage bearbeiten

So löschen Sie eine Vorlage:

1. Klicken Sie in der Liste mit den Vorlagen auf das Papierkorb-Symbol.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Bestätigen*.

Config Item						
NUMBER	NAME	FORMAT	VALIDITY	DELETE	START IMPORT	START EXPORT
000002	Test	CSV	valid		Import	Export

Abb. 11: Import/Exportvorlage löschen

So importieren Sie Daten basierend auf einer Vorlage:

1. Klicken Sie in der Liste mit den Vorlagen auf die Verknüpfung *Importieren*.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Durchsuchen...* und wählen Sie eine CSV-Datei.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Import starten*.

Import information:

Name: Test

Source File: [Nincs kijelölve fájl.](#)

Abb. 12: Daten importieren

So exportieren Sie Daten basierend auf einer Vorlage:

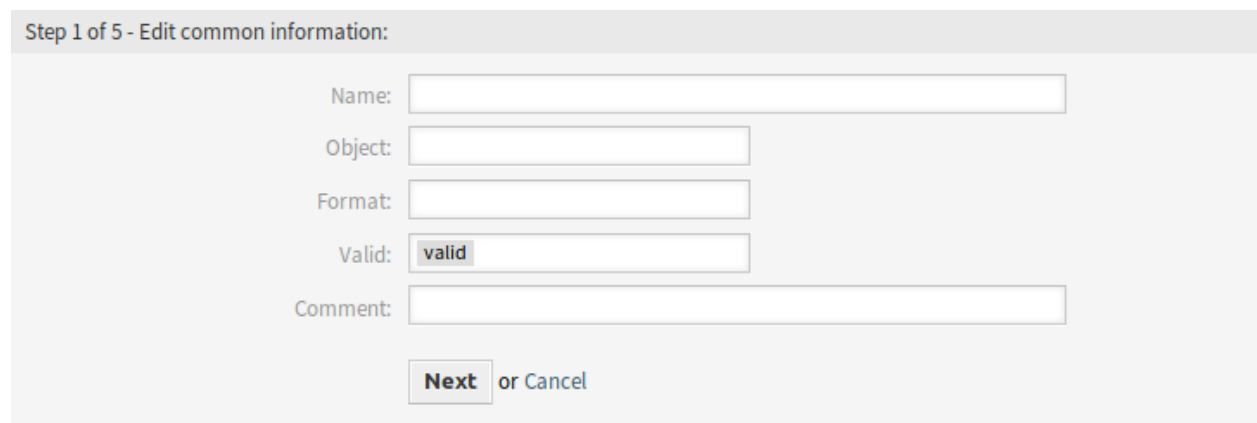
1. Klicken Sie in der Liste mit den Vorlagen auf die Verknüpfung *Exportieren*.
2. Wählen Sie einen Speicherort auf Ihrem Computer um die `Export_ACL-ym` Datei zu speichern.

Einstellungen für Import/Exportvorlagen

Die folgenden Einstellungen sind verfügbar, wenn Sie diese Ressource hinzufügen oder bearbeiten. Die mit einem Sternchen gekennzeichneten Felder sind Pflichtfelder.

Bemerkung: Das Import/Export-Paket ist unabhängig. Das bedeutet, dass die folgenden Einstellungen unterschiedlich sein können, wenn keine Konfigurationselemente importiert oder exportiert werden.

Gemeinsame Informationen bearbeiten



Step 1 of 5 - Edit common information:

Name:

Object:

Format:

Valid:

Comment:

or

Abb. 13: Gemeinsame Informationen bearbeiten

Name *

Der Name der Ressource. In dieses Feld können beliebige Zeichen eingegeben werden, einschließlich Großbuchstaben und Leerzeichen. Der Name wird in der Übersichtstabelle angezeigt.

Objekt *

Wählen Sie den Objekttyp aus, den Sie importieren oder exportieren möchten.

Format *

Wählen Sie das Import und Exportformat.

Gültigkeit *

Setzt die Gültigkeit dieser Ressource. Jede Ressource kann nur in OTRS verwendet werden, wenn dieses Feld auf *gültig* gesetzt ist. Wenn Sie dieses Feld auf *ungültig* oder *ungültig-temporär* setzen, wird die Nutzung der Ressource deaktiviert.

Kommentar

Hier können Sie der Ressource zusätzliche Informationen hinzufügen. Es wird empfohlen, dieses Feld als Beschreibung der Ressource zur besseren Übersichtlichkeit immer mit einem vollständigen Satz zu füllen, da der Kommentar auch in der Übersichtstabelle angezeigt wird.

Objektinformationen bearbeiten

Step 2 of 5 - Edit object information:

Name: Test

Object: ITSMConfigItem

Class:

Maximum number of one element:

Empty fields indicate that the current ☐ values are kept:

Abb. 14: Objektinformationen bearbeiten

Name

Das ist ein „Nur lesen“-Feld aus dem vorherigen Schritt. Verwenden Sie die Schaltfläche *Zurück*, um es zu bearbeiten.

Objekt

Das ist ein „Nur lesen“-Feld aus dem vorherigen Schritt. Verwenden Sie die Schaltfläche *Zurück*, um es zu bearbeiten.

Klasse *

Wählen Sie die Klasse aus, die vom Import und Export betroffen sein soll.

Maximale Anzahl eines Elements *

Geben Sie die maximale Anzahl von Spalten pro Array-Attribut an, die beim Mapping des Imports aus oder Exports in die CSV-Datei abgebildet werden können.

Leere Felder zeigen an, dass die aktuellen Werte beibehalten werden

Wählen Sie dieses Kontrollkästchen, wenn das leere Feld die Daten in OTRS behalten soll. Andernfalls werden die Daten mit einem leeren Wert überschrieben.

Format-Informationen bearbeiten

Name

Das ist ein „Nur lesen“-Feld aus dem vorherigen Schritt. Verwenden Sie die Schaltfläche *Zurück*, um es zu bearbeiten.

Format

Das ist ein „Nur lesen“-Feld aus dem vorherigen Schritt. Verwenden Sie die Schaltfläche *Zurück*, um es zu bearbeiten.

Spaltentrenner *

Wählen Sie einen Spaltentrenner für die CSV-Datei.

Zeichensatz

Wählen Sie eine Zeichenkodierung für die CSV-Datei aus.

Mit Spaltenüberschriften

Legen Sie fest, ob Spaltenüberschriften dargestellt werden sollen oder nicht.

Step 3 of 5 - Edit format information:

Name: Test

Format: CSV

Column Separator:

Charset: UTF-8

Include Column Headers:

Abb. 15: Format-Informationen bearbeiten

Mapping-Informationen bearbeiten

Step 4 of 5 - Edit mapping information:

Name: Test Object: Config Item Format: CSV

KEY	IDENTIFIER	COLUMN	UP	DOWN	DELETE
No map elements found.					

Abb. 16: Mapping-Informationen bearbeiten

Klicken Sie auf die Schaltfläche *Mapping-Element hinzufügen*, um ein Element aus der Klasse hinzuzufügen. Sie können auch angeben, ob dieses Element ein Identifikator ist. Die Reihenfolge der Elemente ist sortierbar.

Suchinformationen bearbeiten

Name der Vorlage

Das ist ein „Nur lesen“-Feld aus dem vorherigen Schritt. Verwenden Sie die Schaltfläche *Zurück*, um es zu bearbeiten.

Export per Suche einschränken

Sie können für jedes Attribut der ausgewählten Klasse einen Suchbegriff hinzufügen, um die Import- und Exportfunktionen einzuschränken. Unterhalb dieses Feldes sind die möglichen Felder aufgelistet.

Bemerkung: Die anderen Felder stammen aus dem Backend-Treiber und können je nach dem verwendeten zu importierenden oder zu exportierenden Objekt unterschiedlich sein.

Step 5 of 5 - Edit search information:

Template Name: **Test**

Restrict export per search: ☐

Number:

Name:

Deployment State:

Incident State:

Vendor:

Model:

Description:

Type:

Serial Number:

FQDN:

Network Adapter::IP Address:

Note:

Abb. 17: Suchinformationen bearbeiten

3.1.3.3 Systemkonfiguration

Anzeige der klassenspezifischen Spalten des Configuration Items

Klassenspezifische Spalten des Configuration Items (z. B. die Kapazität einer Festplatte) werden in der Konfigurationsübersichtsliste und in der Organizer-Elementliste des Configuration Items standardmäßig nicht angezeigt.

Um die Feldwerte des Configuration Items als Tabellenspalten darzustellen, muss die YAML-Konfiguration der Listen erweitert werden.

Das folgende Beispiel zeigt, wie Sie das Feld `Computer::HardDisk::1` und `Computer::HardDisk::1::Capacity::1` der Klasse `Computer` zur Übersichtsliste der Configuration Items hinzufügen:

1. Suchen Sie nach der Einstellung `AgentFrontend::ConfigItemList###DefaultConfig`.
2. Ergänzen Sie die YAML-Konfiguration wie folgt:

```
Columns:
  Computer::HardDisk::1:
    isVisible: 2
  Computer::HardDisk::1::Capacity::1:
    isVisible: 2
```



Abb. 18: Beispiel YAML-Konfiguration der Configuration Item-Übersicht

3. Nehmen Sie die geänderte Konfiguration in Betrieb.

Configuration Items (3 Configuration Items)

<input type="checkbox"/> Class	Name	Incident State	Deployment State	ConfigItem#	Computer: Hard Disk 1	Computer: Capacity	Changed	Duplicate
<input type="checkbox"/> Hardware	Keyboard Logitech	Operational	Production	5465000001			2 hours ago	
<input type="checkbox"/> Computer	Poseidon	Operational	Production	5464000002	Samsung 460 Evo 2.5"	500 GB	2 hours ago	
<input type="checkbox"/> Computer	Zeus	Operational	Production	5464000001	Samsung 860 Evo 2.5"	1000 GB	23 hours ago	

Abb. 19: Configuration Item Übersicht mit klassenspezifischen Spalten

Anwenden von klassenspezifischen Filtern für Configuration Items

Das folgende Beispiel zeigt, wie Sie den Filter für das Feld `Computer::Model` der Klasse `Computer` in der Übersichtsliste der Configuration Items anwenden.

Zunächst müssen Sie sicherstellen, dass der entsprechende Klassenfilter auch angewendet wird, sonst werden alle klassenspezifischen Filter einfach ignoriert.

Dies kann über den Filter `ClassIDs` erfolgen, der die ID der Klasse als Wert annimmt. Bitte führen Sie die folgenden Schritte aus, um die ID der Klasse zu erhalten und die Filter anzuwenden.

1. Rufen Sie im Administrator-Interface die Ansicht *Configuration Items* - Verwaltung auf.
2. Klicken Sie in der Liste auf die entsprechende Klasse.

Die `ClassID` wird nun in der URL angezeigt, in diesem Fall ist die ID zum Beispiel 22:

```
``otrs/index.pl/?Action=AdminITSMConfigItem;Subaction=DefinitionList;ClassID=22``
```

3. Suchen Sie nach der Einstellung `AgentFrontend::ConfigItemList###DefaultConfig`.
4. Setzen Sie sowohl den Filter für die Klasse auf den in Schritt 2 ermittelten Wert als auch den Feldfilter auf den gewünschten Wert:

```
ActiveFilters:
  ClassIDs:
    Value:
      - 22
  Computer::Model:
    Value: ModelA
```

5. Nehmen Sie die geänderte Konfiguration in Betrieb.

Bemerkung: Die zu filternden Felder müssen auf `Searchable: 1` in ihren Klassendefinitionen gesetzt sein. Siehe [here](#) für weitere Informationen.

Anwenden von Configuration Item-Filtern für alle Klassen

Das folgende Beispiel zeigt, wie Sie die Filter für die gemeinsamen Felder `Owner` und `CustomerID` anwenden, die in allen Klassen der Configuration Item-Übersichtsliste verwendet werden.

1. Suchen Sie nach der Einstellung `AgentFrontend::ConfigItemList###DefaultConfig`.
2. Ergänzen Sie die YAML-Konfiguration wie folgt:

```
AvailableSearchInAllClassesFilters:
- Owner
- CustomerID
```

3. Nehmen Sie die geänderte Konfiguration in Betrieb.

Edit Screen

* Hide/Show Columns

Incident State

Deployment State

Number

Name

...

* Sort List

Sort first by

Number (descending)

+ Add New Sorting

Filter List

Class

Computer

x

Computer: Model

ModelA

+ Add New Filter

Abb. 20: Configuration Item Übersicht mit klassenspezifischen Filtern

> Configuration Items

Select Preset ▾

Additional Filter

Owner

Customer Company

Please select your filter

Select Filter ▾

Manage Filter Presets

Insert preset name

Save

Abb. 21: Configuration Item-Übersicht mit allen Klassenfiltern

3.1.4 CMDB-Einstellungen

Nach der Installation des Pakets ist eine neue Gruppe *CMDB Einstellungen* mit einem neuen Modul im Administrator-Interface verfügbar.

3.1.4.1 Configuration Items

Verwenden Sie diese Ansicht, um die Klassendefinition von Configuration Items zu verwalten. Die Ansicht zur Verwaltung der Configuration Item-Klassen ist im Modul *Config Items* in der Gruppe *CMDB-Einstellungen* verfügbar.

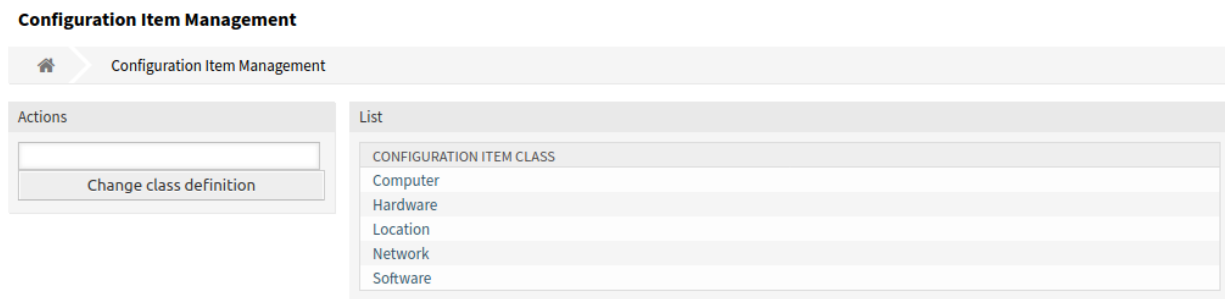


Abb. 22: Configuration Item Management

So können Sie eine Configuration Item-Klassendefinition hinzufügen oder bearbeiten:

1. Wählen Sie eine Klasse aus dem Dropdown-Menü in der linken Seitenleiste.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Klassendefinition ändern*.
3. Fügen Sie die Klassendefinition im YAML-Format hinzu oder bearbeiten Sie sie.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern* oder *Speichern und abschließen*.

So schauen Sie sich die Klassendefinition eines Configuration Items an:

1. Klicken Sie in der Liste mit den Klassen auf eine Klasse.
2. Wählen Sie eine Version, indem Sie auf einen Klassennamen in der Liste der Klassenversionen klicken.

Siehe auch:

Neue Klassen für Configuration Items können im Modul [General Catalog](#) hinzugefügt werden.

Klassendefinitions-Typen und Formularelemente

Bei der Definition einer Klasse können mehrere Eingabefeldtypen verwendet werden. Diese Eingabefeldtypen werden verwendet, um das Editierformular für das Anlegen neuer oder das Bearbeiten bereits vorhandener Configuration Items zu generieren.

Der folgende Block ist ein Beispiel für ein Formularfeld namens *Operating System*.

Change:

Configuration Item Class: **Computer**

Definition:

```
---  
- Key: Vendor  
  Name: Vendor  
  Searchable: 1  
  Input:  
    Type: Text  
    Size: 50  
    MaxLength: 50  
  
- Key: Model  
  Name: Model  
  Searchable: 1  
  Input:  
    Type: Text  
    Size: 50  
    MaxLength: 50
```

Save or **Save and finish** or **Cancel**

Abb. 23: Configuration Item - Klassendefinition bearbeiten

Configuration Item Management

Configuration Item Management		Computer		
Actions		List		
Computer x				
Change class definition				
Go to overview				
		CONFIGURATION ITEM CLASS	VERSION	CREATED BY
		Computer	1	Admin OTRS
				09/15/2020 10:10:57 (Europe/Budapest)

Abb. 24: Configuration Item - Klassenversionen

```

---
- Key: OperatingSystem
  Name: Operating System
  Input:
    Type: Text
    Size: 50
    MaxLength: 100

```

Die folgenden Einstellungen sind verfügbar, wenn Sie diese Ressource hinzufügen oder bearbeiten. Die mit Stern gekennzeichneten Felder sind Pflichtfelder.

Key *

Muss eindeutig sein und darf nur alphabetische und numerische Zeichen enthalten. Wenn dies geändert wird, sind Daten aus alten Definitionen nicht mehr lesbar.

Name *

Die Bezeichnung des Feldes im Formular. In dieses Feld können beliebige Zeichen eingegeben werden, einschließlich Großbuchstaben und Leerzeichen.

Bemerkung: Es wird empfohlen, für Namen immer englische Wörter zu verwenden.

Siehe auch:

Namen können mit benutzerdefinierten Sprachdateien in andere Sprachen übersetzt werden. Weitere Informationen finden Sie im Kapitel [Benutzerdefinierte Sprachdatei](#) im Administrationshandbuch.

Searchable

Legt fest, ob das Feld durchsuchbar ist oder nicht. Mögliche Werte sind *0* oder *1*.

Input *

Leitet die Definition des Eingabefeldes ein. Ein Eingabefeld kann die folgenden Attribute enthalten:

Type *

Definiert den Typ des Elements. Muss als logischer Block eingerückt platziert werden. Mögliche Werte sind:

- **Customer:** Eine Dropdown-Liste zur Auswahl eines Kundenbenutzers aus dem Datenbank-Backend. Das Feld kann mit Wildcards (*) verwendet werden.
- **CustomerCompany:** Eine Dropdown-Liste zur Auswahl eines Kunden aus dem Datenbank-Backend.
- **Date:** Ein Feld zur Auswahl eines Datums.
- **DateTime:** Ein Feld zur Auswahl von Datum und Uhrzeit.
- **Dummy:** Dieses Feld wird verwendet, um den anderen Elementen eine Struktur zu geben. Es hat normalerweise Sub-Strukturen.
- **GeneralCatalog:** Eine Dropdown-Liste zur Auswahl einer allgemeinen General Catalog-Klasse. Die General Catalog-Klasse muss definiert werden, bevor sie als Eingabeart verwendet wird. Die Elemente der General Catalog-Klasse sind die Optionen der Dropdown-Liste.
- **Integer:** Eine Dropdown-Liste mit Ganzzahlen.
- **Text:** Ein einzeiliges Textfeld.
- **TextArea:** Ein mehrzeiliges Textfeld.

Required

Legt fest, ob das Feld ein Pflichtfeld sein soll oder nicht. Mögliche Werte sind *0* oder *1*.

Size

Legt die Größe des Textfeldes fest. Der Wert muss eine positive ganze Zahl sein.

MaxLength

Definiert die maximale Anzahl von Zeichen, die in das Textfeld eingegeben werden können. Der Wert muss eine positive ganze Zahl sein.

RegEx

Ein regulärer Ausdruck, um die möglichen Werte des Textfeldes einzuschränken.

RegExErrorMessage

Die angezeigte Fehlermeldung, wenn die Eingabe nicht mit der im regulären Ausdruck angegebenen Definition übereinstimmt.

Class

Der Name der Klasse, die für die Dropdown-Liste verwendet werden soll. Erforderlich für den Typ `GeneralCatalog`.

Translation

Legt fest, ob die Einträge des General Catalogs übersetzt werden müssen. Mögliche Werte sind: *0* oder *1*.

YearPeriodPast

Legt fest, wie viele Jahre in der Vergangenheit ausgehend vom aktuellen Jahr in einem Datums- oder Datums-/Uhrzeitfeld zur Auswahl stehen. Der Wert muss eine positive ganze Zahl sein.

YearPeriodFuture

Legt fest, wie viele Jahre in der Zukunft ab dem aktuellen Jahr in einem Datums- oder Datum/Uhrzeit-Feld zur Auswahl stehen. Der Wert muss eine positive Ganzzahl sein.

ValueMin

Definiert den Minimalwert für ein Integerfeld.

ValueMax

Definiert den Maximalwert für ein Integerfeld.

ValueDefault

Definiert den Maximalwert für ein Integerfeld.

CountMin

Definiert, wie viele Felder mindestens für einen Eingabefeld-Typ verfügbar sind. Der Wert muss eine positive ganze Zahl sein.

CountMax

Definiert, wie viele Felder mindestens für einen Eingabefeld-Typ verfügbar sind. Der Wert muss eine positive ganze Zahl sein.

CountDefault

Legt fest, wie viele Felder standardmäßig angezeigt werden sollen. Der Wert muss eine positive ganze Zahl sein.

Sub

Definiert ein Unterelement im Eingabefeld. Das Unterelement kann wieder eigene Eingabefelder enthalten. Es ist nützlich, wenn Sie bestimmte Eigenschaften unter einer Haupteigenschaft haben.

SuppressVersionAdd

Dadurch kann das Anlegen einer neuen Version eines Configuration Items unterdrückt werden, wenn sich ein Attribut geändert hat. Mögliche Werte sind `UpdateLastVersion` und ``Ignore`.

- **UpdateLastVersion:** Wenn dieser Wert gesetzt ist und es kein anderes aktualisiertes Attribut gibt, wird das Attribut in der aktuellen Version aktualisiert, ohne eine neue Version anzulegen.
- **Ignore:** Wenn dieser Wert gesetzt ist und es kein anderes aktualisiertes Attribut gibt, wird nichts getan und es wird keine neue Version erstellt.

Klassendefinition-Referenz

Die folgende Klassendefinition ist ein Beispiel für alle möglichen Optionen.

Bemerkung: `CustomerID` und `Owner` sind Sonderschlüssel, da diese Schlüssel in *Kunden* und *Kundenbenutzer* verwendet werden, um Configuration Items standardmäßig automatisch Kunden und Kundenbenutzern zuzuordnen.

```

---
- Key: OperatingSystem
  Name: Operating System
  Searchable: 1
  Input:
    Type: Text
    Required: 1
    Size: 50
    MaxLength: 100
    RegEx: Linux|MacOS|Windows|Other
    RegExErrorMessage: The operating system is unknown.
  CountMin: 0
  CountMax: 5
  CountDefault: 1

- Key: Description
  Name: Description
  Searchable: 0
  Input:
    Type: TextArea
    Required: 0
  CountMin: 0
  CountMax: 1
  CountDefault: 0

- Key: Type
  Name: Type
  Searchable: 1
  Input:
    Type: GeneralCatalog
    Class: ITSM::ConfigItem::Software::Type
    Required: 1
    Translation: 1

- Key: CustomerID
  Name: Customer Company
  Searchable: 1
  Input:
    Type: CustomerCompany

```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
- Key: Owner
Name: Owner
Searchable: 1
Input:
  Type: Customer

- Key: LicenseKey
Name: License Key
Searchable: 1
Input:
  Type: Text
  Size: 50
  MaxLength: 50
  Required: 1
CountMin: 0
CountMax: 100
CountDefault: 0
Sub:
- Key: Quantity
Name: Quantity
Input:
  Type: Integer
  ValueMin: 1
  ValueMax: 1000
  ValueDefault: 1
  Required: 1
CountMin: 0
CountMax: 1
CountDefault: 0

- Key: ExpirationDate
Name: Expiration Date
Input:
  Type: Date
  Required: 1
  YearPeriodPast: 20
  YearPeriodFuture: 10
CountMin: 0
CountMax: 1
CountDefault: 0

- Key: LastUsed
Name: Last Used
Input:
  Type: DateTime
  Required: 1
CountMin: 0
CountMax: 1
CountDefault: 0
SuppressVersionAdd: UpdateLastVersion
```

3.2 Agenten-Interface

Dieses Kapitel beschreibt die neuen Funktionen, die im Agenten-Interface nach der Installation des Paketes verfügbar sind.

3.2.1 Configuration Items

Nach der Installation des Pakets ist im Hauptmenü ein neuer Menüabschnitt verfügbar.

Bemerkung: Um Benutzern Zugriff auf das Menü *Asset-Verwaltung* zu gewähren, müssen sie als Mitglied zur Gruppe *itsm-configitem* hinzugefügt werden.

3.2.1.1 Configuration Item erstellen

Verwenden Sie diese Ansicht, um neue Configuration Items zur Configuration Management Database hinzuzufügen.

So fügen Sie ein Configuration Item hinzu:

1. Wählen Sie eine Klasse aus der Liste mit den Klassen.
2. Füllen Sie die Pflichtfelder aus.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Erstellen*.

The screenshot shows a web form titled 'General Information' with a dropdown arrow. It contains four required fields, each marked with an asterisk (*):

- * Class:** A dropdown menu with 'Select...' and a downward arrow.
- * Name:** A text input field.
- * Incident State:** A dropdown menu with 'Select...' and a downward arrow, accompanied by a small information icon (i).
- * Deployment State:** A dropdown menu with 'Select...' and a downward arrow, accompanied by a small information icon (i).

A 'Create' button is positioned at the bottom right of the form.

Abb. 25: Configuration Item erstellen

Siehe auch:

Die Felder in der Ansicht *Eigenschaften* können je nach Klasse unterschiedlich sein. Um die verfügbaren Felder zu sehen, schauen Sie bitte im Modul *Configuration Items* im Administrator-Interface.

Warnung: Die maximale Anzahl von 20000 Configuration Items sollte nicht überschritten werden. Ein Überschreiten dieser Grenze kann die Systemleistung beeinträchtigen.

3.2.1.2 Configuration Item-Liste

Diese Ansicht gibt einen Überblick über die Configuration Items. Configuration Items haben eine Spalte *Vorfallstatus*, die zwei Statusarten enthält:

- Operativ
- Vorfall

Für jeden Statustyp kann eine beliebige Anzahl von Status registriert werden. Der Status eines Configuration Items wirkt sich auf den Service-Status aus, der dynamisch berechnet und in der Ansicht *Services* im Agenten-Interface angezeigt wird.

Siehe auch:

Um die dynamische Berechnung zu aktivieren, aktivieren Sie die folgenden Einstellungen der Systemkonfiguration:

- ITSMConfigItem::SetIncidentStateOnLink
- ITSMConfigItem::LinkStatus::TicketTypes

<input type="checkbox"/> Incident State	Deployment State	ConfigItem# ▾	Name	Class	Changed	Duplicate
<input type="checkbox"/> Operational	Production	1022000001	Web server	Computer	2 hours ago	

Abb. 26: Configuration Item-Liste

3.2.1.3 Configuration Item-Detailansicht

Verwenden Sie diese Ansicht, um die Details eines Configuration Items zu sehen. Die Configuration Item-Detailansicht ist verfügbar, wenn Sie ein Configuration Item aus einer Configuration Item-Liste auswählen.

Widgets in der Configuration Item-Detailansicht

Wie andere Business-Objekt-Detailansichten ist auch die Configuration Item-Detailansicht in hohem Maße anpassbar. Einige der folgenden Widgets werden bei der Standardinstallation angezeigt, andere müssen jedoch in der Ansichtskonfiguration hinzugefügt werden.

Widget „Configuration Item Information“

Dieses Widget zeigt Informationen über das Configuration Item an.

Widget „Configuration Item-Details“

Dieses Widget zeigt die Versionen der Configuration Items an. Jede Änderung an einem Configuration Item erzeugt eine neue Version. Wenn Sie auf eine Version in diesem Widget klicken, werden die Details angezeigt.

Configuration Item Information

ConfigItem# 1022000001

Name

Web server

Class

Computer

Incident State

Operational

Deployment State

Production

Created

2 hours ago

Changed

2 hours ago

Abb. 27: Widget „Configuration Item Information“

Configuration Item Version Details

Expand All
Select Preset

Deployment State	Incident State	Version#	Name	Created	Created By
Production	Operational	1	Web server	2 hours ago	Admin OTRS

Abb. 28: Widget „Configuration Item-Details“

Widget „Anhänge“

Dieses Widget kann verwendet werden, um Anhänge für Configuration Items anzuzeigen. Die Anhänge können heruntergeladen werden und für die Bilder wird eine Vorschaufunktion unterstützt.

Attachments

Select Preset

Type	Filename	File size	Preview	Download
	ryzen-3700x.pdf	472.33 KB		

Abb. 29: Widget „Anhänge“

Aktionen in der Configuration Item-Detailansicht

Die folgenden Aktionen sind in der Ticket-Detailansicht verfügbar.

Organisation

Diese Spalte fasst die folgenden Aktionen zusammen:

Configuration Item bearbeiten

Diese Aktion ermöglicht es Agenten, das Configuration Item zu bearbeiten.

Objekte verknüpfen

Diese Aktion ermöglicht es Agenten, andere Business-Objekte mit dem Configuration Item zu verknüpfen.

Configuration Item duplizieren

Diese Aktion ermöglicht es Agenten, das Configuration Item zu duplizieren.

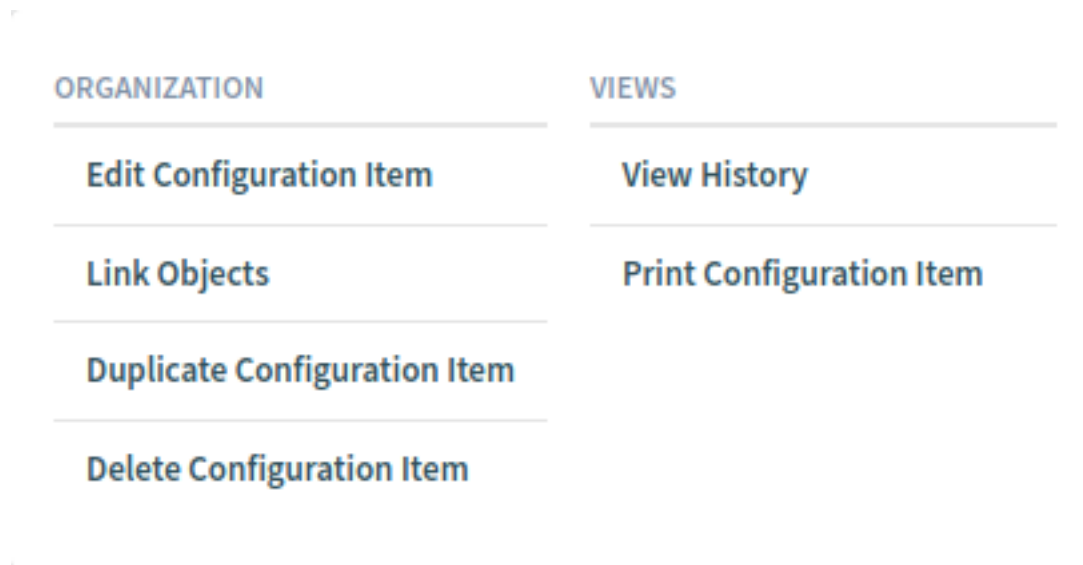


Abb. 30: Aktionen in der Configuration Item-Detailansicht

Configuration Item löschen

Diese Aktion ermöglicht es Agenten, das Configuration Item zu löschen.

Ansichten

Diese Spalte fasst die folgenden Aktionen zusammen:

Historie anzeigen

Diese Aktion ermöglicht es den Agenten, die Historie des Configuration Item einzusehen. Die Historie enthält alle Vorgänge, die in der Vergangenheit mit dem Configuration Item durchgeführt wurden, zusammen mit Zeitstempel und Benutzername der Person, die die Aktion durchgeführt hat.

Configuration Item ausdrucken

Diese Aktion ermöglicht es den Agenten, die Daten von Configuration Item als PDF-Datei auszudrucken und herunterzuladen.

3.2.2 Kunden

Nach der Installation des Pakets steht ein neues Widget mit dem Namen *Configuration Item-Liste* in der Kunden-Detailansicht zur Verfügung.

Configuration Item List (1 Configuration Item)						Select Preset ▾		
Incident State	Deployment State	ConfigItem# ▾	Name	Class	Changed			
Operational	Production	1022000001	Web server	Computer	20 minutes ago			

Abb. 31: Widget „Configuration Item-Liste“

Dieses Widget zeigt die Configuration Items, die dem Kunden zugeordnet sind.

Die Zuordnung erfolgt standardmäßig mit dem Attribut `CustomerID`. Wenn das Configuration Item ein anderes Attribut für die Verknüpfung verwendet, sollten Sie es in den Systemeinstellungen ändern.

Siehe auch:

Schauen Sie in der Systemkonfigurations-Einstellung `AgentFrontend::CustomerCompanyDetailView::WidgetType` für weitere Informationen.

Die Standardeinstellung ist:

```
ClassBasedCustomerIDSearch:
  Computer: CustomerID
  Hardware: CustomerID
  Location: CustomerID
  Network: CustomerID
  Software: CustomerID
ClassBasedCustomerSearch:
  Computer: CustomerID
  Hardware: CustomerID
  Location: CustomerID
  Network: CustomerID
  Software: CustomerID
```

Sie müssen auch das Attribut `Owner` in der Klassendefinition haben, um die zugeordneten Configuration Items anzuzeigen. Überprüfen Sie die vorhandenen Klassendefinitionen im Modul *Configuration Items*.

Wenn Ihre Klassendefinition nicht das Attribut `CustomerID` enthält, dann müssen Sie es manuell hinzufügen.

```
- Key: CustomerID
  Name: Customer Company
  Searchable: 1
  Input:
    Type: CustomerCompany
```

3.2.3 Kundenbenutzer

Nach der Installation des Pakets steht ein neues Widget mit dem Namen *Configuration Item-Liste* in der Kundenbenutzer-Detailansicht zur Verfügung.

Configuration Item List (1 Configuration Item)						Select Preset ▾	📄	⚙️
Incident State	Deployment State	ConfigItem# ▾	Name	Class	Changed			
Operational	Production	1022000001	Web server	Computer	20 minutes ago			

Abb. 32: Widget „Configuration Item-Liste“

Dieses Widget zeigt die Configuration Items, die dem Kunden zugeordnet sind.

Die Zuordnung erfolgt standardmäßig mit dem Attribut `Owner`. Wenn das Configuration Item ein anderes Attribut für die Verknüpfung verwendet, sollten Sie es in den Systemeinstellungen ändern.

Siehe auch:

Siehe Systemkonfigurations-Einstellung `AgentFrontend::CustomerUserDetailView::WidgetType###ConfigItem` für weitere Informationen.

Die Standardeinstellung ist:

ClassBasedCustomerUserSearch:

Computer: Owner
Hardware: Owner
Location: Owner
Network: Owner
Software: Owner

ClassBasedCustomerSearch:

Computer: Owner
Hardware: Owner
Location: Owner
Network: Owner
Software: Owner

Sie müssen auch dieses Attribut `Owner` in der Klassendefinition haben, um die zugeordneten Configuration Items anzuzeigen. Überprüfen Sie die vorhandenen Klassendefinitionen im Modul [Configuration Items](#).

Wenn Ihre Klassendefinition nicht das Attribut `Owner` enthält, dann müssen Sie es manuell hinzufügen.

```
- Key: Owner  
  Name: Owner  
  Searchable: 1  
  Input:  
    Type: Customer
```

3.3 Externes Interface

Dieses Paket hat kein externes Interface.