



OTRS ITSM Manual

Kiadás 2024.3.1

OTRS AG

ápr. 22, 2024

Tartalomjegyzék

1	Bevezetés	3
2	Szolgáltatásmenedzsment	5
2.1	Adminisztrátori felület	5
2.1.1	Jegybeállítások	5
2.1.1.1	Kritikusság Hatás Prioritás	6
2.1.1.2	Szolgáltatási megállapodások	6
2.1.1.3	Szolgáltatások	6
2.1.1.4	Állapotok	8
2.1.1.5	Típusok	8
2.1.2	Felhasználók, csoportok és szerepek	9
2.1.2.1	Csoportok	9
2.1.3	Folyamatok és automatizálás	10
2.1.3.1	Dinamikus mezők	10
2.1.4	Adminisztráció	11
2.1.4.1	Általános katalógus	11
2.1.4.2	Rendszerbeállítások	15
2.2	Ügyintézői felület	17
2.2.1	Jegyek	17
2.2.1.1	Jegy létrehozása	17
2.2.1.2	Jegy részletes nézet	18
2.2.2	Szolgáltatások	20
2.2.2.1	Szolgáltatáslista	20
2.2.2.2	Szolgáltatás részletes nézet	23
2.2.3	Szolgáltatási megállapodások	24
2.2.3.1	Szolgáltatásimegállapodás-lista	24
2.2.3.2	Szolgáltatási megállapodás részletes nézet	25
2.2.4	Statisztikák és jelentések	26
2.2.4.1	Statisztikák	26
2.3	Külső felület	27
3	Konfigurációmenedzsment	29
3.1	Adminisztrátori felület	29
3.1.1	Felhasználók, csoportok és szerepek	30
3.1.1.1	Csoportok	30
3.1.2	Folyamatok és automatizálás	31
3.1.2.1	Folyamatkezelés	31
3.1.2.2	Webszolgáltatások	49
3.1.3	Adminisztráció	51
3.1.3.1	Általános katalógus	51
3.1.3.2	Importálás és exportálás	52
3.1.3.3	Rendszerbeállítások	58

3.1.4	CMDB beállítások	61
3.1.4.1	Konfigurációelemek	61
3.2	Ügyintézői felület	67
3.2.1	Konfigurációelemek	67
3.2.1.1	Konfigurációelem létrehozása	67
3.2.1.2	Konfigurációelem-lista	68
3.2.1.3	Konfigurációelem részletes nézet	68
3.2.2	Ügyfelek	70
3.2.3	Ügyfél-felhasználók	71
3.3	Külső felület	72

Ez a mű az OTRS AG (<https://otrs.com>), Zimmersmühlenweg 11, 61440 Oberursel, Németország szerzői joga alatt áll.

1. fejezet

Bevezetés

Ezt a kézikönyvet az OTRS::ITSM adminisztrátoroknak és felhasználóknak szánták, hogy az OTRS::ITSM alapvető használatáról nyújtson információkat az IT-szolgáltatás kezelőinek, IT-szolgáltatás munkatársainak (ügyintézőknek) és a végfelhasználóknak (ügyfeleknek). Az OTRS::ITSM telepítésére, beállítására és adminisztrálására vonatkozó információkat csak akkor ismerteti, ha azok eltérnek a fő OTRS terméktől, illetve olyan függvényeknél, amelyek csak az OTRS::ITSM-ben léteznek.

Az információtechnológia folyamatosan magas szolgáltatásminőség nyújtását várja el egy egyre inkább összetettebb területen. Ebben a környezetben a hatékony és eredményes incidens- és problémamenedzsment elengedhetetlen. Azonban az IT-szolgáltatásmenedzsment hátralévő feladata szinte lehetetlen, ha nincs következetes és naprakész adatbázisa az IT-infrastruktúra állapotának és beállításának információiról.

Az IT Infrastructure Library® (Informatikai infrastruktúra könyvtár) - röviden ITIL® - az Egyesült Királyság Kormányzati Kereskedelmi Irodája (OGC) által közzétett könyvsorozat, amely általánosságban egyesíti a legjobb gyakorlati megközelítéseket az IT-szolgáltatások tervezéséhez, szolgáltatásához, működtetéséhez és menedzseléséhez. Az ITIL nem a technológiára összpontosít, hanem az IT által nyújtott szolgáltatásokra, és információkat tartalmaz a folyamatokról, szerepekről, felelőségekről, a lehetséges problémakörökről és megoldásokról, valamint a fogalmak meghatározásáról.

Az ITIL magát de facto szabványként hozta létre az elmúlt években, és annak körforgása az informatikai szervezetekben jelentős mértékben hozzájárult az IT-szolgáltatásmenedzsment kollektív tudatosságának és következetes terminológiájának fejlesztéséhez. Azonban az ITIL mindössze annyit ír le, hogy **kinek mit kell tennie**, és mit kell figyelembe venni útközben. Annak érdekében, hogy a lehető legszélesebb felhasználói csoportot lefedje, egyáltalán nem vagy csak kis mértékben foglalkozik azzal a problémával, hogy hogyan kell csinálni a dolgokat. Ezért nem adnak megvalósítható információkat az egyes iparágak, cégek vagy a gyártók számára.

Az ITIL-t 2005. decemberében tették közzé az ISO/IEC 20000 ipari szabvány alapján az IT-szolgáltatásmenedzsmenthez. Az IT-szervezetek alkalmazhatják az ISO/IEC 20000 tanúsítványt és bizonyíthatják annak megfelelőségét.

A folyamatos növekedés keresletet okozott az olyan IT-szolgáltatásmenedzsment eszközök iránt, amelyek képesek voltak megjeleníteni az ITIL-alapú folyamatokat. Addig csak zárt forrású, kereskedelmi megoldások léteztek. A nagymértékű bonyolultságuk miatt ezen eszközök nagy része csak nagy cégek számára megfizethetők és nagy IT-részlegekben hatékonyak.

Az OTRS::ITSM fejlesztését az OTRS keretrendszer nagy sikerének eredményeként indították annak érdekében, hogy egyesítse a globálisan elfogadott, nyilvános ITIL ajánlásokat a nyílt forrású szoftverek előnyeivel.

Az OTRS::ITSM volt az első nyílt forráson alapuló valós ITIL-kompatibilis IT-szolgáltatásmenedzsment megoldás, amely az OTRS szilárd alapjaira épült az ismert OTRS telepítései ezreivel és azok közösségével.

Az OTRS::ITSM gyakorlatközpontú. Ezt úgy érték el, hogy ITIL konzulensekkel és az OTRS csoport néhány ügyfelének együttműködésével fejlesztették.

Az ügyfélszolgálat és az OTRS jegyrendszer megoldás az alapja az ITIL-kompatibilis OTRS::ITSM IT-szolgáltatásmenedzsment megoldásnak, annak incidensmenedzsmentjének, problémamenedzsmentjének, szolgáltatásszint-menedzsmentjének, konfigurációmenedzsment moduljainak, valamint az integrált CMDB-nek.

Az ITIL-hez hasonlóan az OTRS::ITSM-ről sem állítható, hogy **kulcsrakész** megoldást nyújtana minden IT-szolgáltatásmenedzsmentből eredő feladathoz és kérdéshez. Valójában egy rugalmas, stabil és könnyen érthető információs platformként hivatott szolgálni, amely alkalmassá tehető arra, hogy gyakorlatilag minden szervezet követelményének megfeleljen.

Ezért arra kérjük, bocsássa meg nekünk, hogy felhívjuk a figyelmét a következőkre: egy olyan ITIL-hez igazított eszköznek, mint az OTRS::ITSM, csak akkor van értelme, ha a folyamatok, az emberek és a termékek (IT-szolgáltatások) valóban az ITIL-hez igazítottak.

A konkrét üzleti forgatókönyv követelményeinek megfelelő általános ITIL-folyamatok átgondolt összeállítása nélkül az OTRS::ITSM nem fogja elérni az IT-szolgáltatásmenedzsment fő teljesítményjelzőinek megfigyelhető javulását.

Tisztában kell lennie azzal a ténnyel is, hogy a sikeres ITIL megvalósítási projektek tipikusan akár egy évig vagy még tovább tartanak. Ezek hatályát és a szervezetre kifejtett hatását nem szabad alábecsülni. Azonban szeretnénk megemlíteni, hogy egy rendszeren megvalósított ITIL-hez igazított ITSM eszköz segítségével lehet időt és pénzt megtakarítani, mivel az eszköz folyamat-támogatása segíti és felgyorsítja a szervezeti átrendeződés folyamatát.

Megjegyzés: Az OTRS::ITSM megvalósítása az ITIL v4 verzióján alapul.

Az OTRS::ITSM a következő szolgáltatásokat és folyamatokat támogatja, amelyek általában egy ITIL megvalósítás első fázisa közben kerülnek megtervezésre:

- Incidensmenedzsment
- Problémamenedzsment
- Szolgáltatásszint-menedzsment
- Konfigurációmenedzsment-adatbázis

A rendszer használatának és alkalmazásának részletesebb leírása megtalálható a következő szakaszokban. Ne feledje, hogy minden egyes OTRS::ITSM csomag függetlenül telepíthető, és hogy a nevük megfelelnek az illető ITIL témáknak.

Megjegyzés: Az ITSM-csomagokat az *Ügyfélmegoldási csapat* telepíti az **OTRS**-be. *On-Premise* rendszerek esetén az ügyfél telepítheti a csomagokat a csomagkezelőből, ha az *Ügyfélmegoldási csapat* hozzáadta a kiválasztott csomagokat a tárolóhoz. Egy csomag telepítéséhez lépjen kapcsolatba az *Ügyfélmegoldási csapattal* a support@otrs.com e-mail-címen vagy az **OTRS Portálon** keresztül.

2. fejezet

Szolgáltatásmenedzsment

Az ügyfélszolgálat (amely az ITIL szerinti, nem egy folyamat, hanem egy funkció) általában a jegyrendszer fő alkalmazási területe. A rendszermegfigyelésből és a belső IT szervezetről származó összes felhasználói üzenet és értesítés itt gyűlik össze. Az ITIL szolgáltatásmenedzsment folyamat az ügyfélszolgálattal szorosan összefonódva azt írja le, hogy mely munkalépések, információk, eszkalációk és/vagy felületek fontosak az incidensek vagy szolgáltatáskérések feldolgozásával kapcsolatban.

Ez a csomag az ITIL megvalósítás gyakori funkcióihoz és folyamataihoz szükséges új objektumokat és alapvető funkcionálisokat adja hozzá. Tartalmazza az általános katalógust, amely az ITSM-hez kapcsolódó beállítások alapja a szolgáltatásmenedzsmentben. Ezenkívül új statisztikákat ad a rendszerhez annak biztosításához, hogy az összes szolgáltatási megállapodás helyénvaló legyen és megfeleljen a megállapodásoknak, valamint megfigyelhető és jelenthető legyen a szolgáltatás szintjein.

Az OTRS::ITSM-en belüli incidens- és problémamenedzsment folyamatok az ITIL ajánlásokon és az ITIL terminológián alapulnak. Ugyanakkor a felhasználói kényelem volt a fő szempont, és az OTRS-ből ismert kifejezések is megtartásra kerültek, amennyire ez lehetséges volt.

2.1 Adminisztrátori felület

Ez a fejezet azokat az új funkciókat mutatja be, amelyek az adminisztrátori felületen érhetők el a csomag telepítése után.

2.1.1 Jegybeállítások

A csomag telepítése után egy új modul válik elérhetővé az adminisztrátori felületen. A *Szolgáltatási megállapodások* és a *Szolgáltatások* képernyők néhány új mezővel lesznek kibővíve.

2.1.1.1 Kritikusság Hatás Prioritás

Használja ezt a képernyőt a kritikusság hatás prioritás mátrix kezeléséhez. A kezelőképnyő a *Jegybeállítások* csoport *Kritikusság Hatás Prioritás* moduljában érhető el.

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

1. ábra: Kritikusság Hatás Prioritás képernyő

2.1.1.2 Szolgáltatási megállapodások

A szolgáltatási megállapodás kezelésének képernyője a *Jegybeállítások* csoport *Szolgáltatási megállapodások* moduljában érhető el.

Szolgáltatási megállapodás beállításai

Csak azok a beállítások kerülnek itt bemutatásra, amelyeket a csomag adott hozzá. Az egyéb beállítások magyarázata az adminisztrátori kézikönyvben található meg. A csillaggal jelölt mezők kitöltése kötelező.

Típus

Egy típus kiválasztása a szolgáltatási megállapodáshoz. A lehetséges értékek az *Általános katalógus* osztályából érkeznek, amelyet a csomag adott hozzá.

Az incidensek közti legkisebb idő (perc)

Itt határozhatja meg az incidensek közti legkisebb időt.

2.1.1.3 Szolgáltatások

A szolgáltatáskezelés képernyő a *Jegybeállítások* csoport *Szolgáltatások* moduljában érhető el.

Szolgáltatás beállításai

Csak azok a beállítások kerülnek itt bemutatásra, amelyeket a csomag adott hozzá. Az egyéb beállítások magyarázata az adminisztrátori kézikönyvben található meg. A csillaggal jelölt mezők kitöltése kötelező.

Típus

Egy típus kiválasztása a szolgáltatáshoz. A lehetséges értékek az *Általános katalógus* osztályából érkeznek, amelyet a csomag adott hozzá.

Kritikusság

Egy kritikusság kiválasztása a szolgáltatáshoz. A lehetséges értékek az *Általános katalógus* osztályából érkeznek, amelyet a csomag adott hozzá.

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](#)

2. ábra: Szolgáltatási megállapodás hozzáadása képernyő

Add Service

★ Service:

Sub-service of:

Type:

Criticality:

★ Validity:

Comment:

or [Cancel](#)

3. ábra: Szolgáltatás hozzáadása képernyő

2.1.1.4 Állapotok

Megjegyzés: A 8.0.10-es vagy magasabb verziókban nem kerül új állapot hozzáadásra a csomag telepítése után. Azonban egy rendszer bármely korábbi verzióról a 8.0.10-es vagy magasabb verzióra történő frissítése megtartja a meglévő állapotokat.

Az állapotkezelés képernyő a *Jegybeállítások* csoport *Állapotok* moduljában érhető el.

State Management

Actions

+

Add State

Filter for States

Just start typing to filter...

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)

4. ábra: Állapotkezelés képernyő

Új állapot

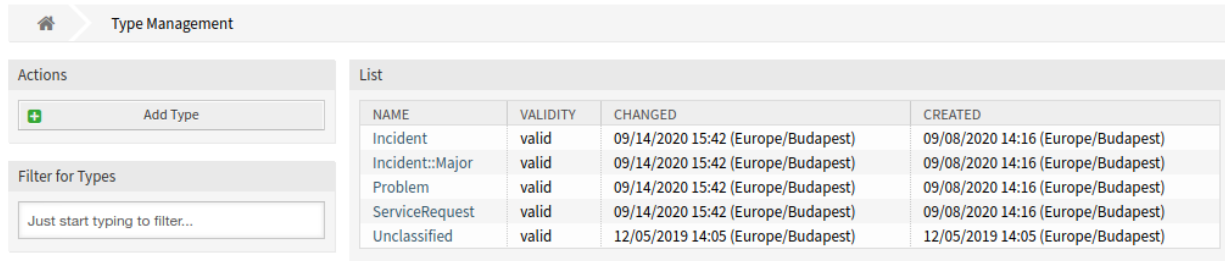
lezárva kerülő megoldással

Ez a végállapot olyan jegyekhez van, amelyek sikeresen le lettek zárva, de kerülő megoldással.

2.1.1.5 Típusok

Megjegyzés: A 8.0.10-es vagy magasabb verziókban nem kerülnek új típusok hozzáadásra a csomag telepítése után. Azonban egy rendszer bármely korábbi verzióról a 8.0.10-es vagy magasabb verzióra történő frissítése megtartja a meglévő típusokat.

A típuskezelés képernyő a *Jegybeállítások* csoport *Típusok* moduljában érhető el.



5. ábra: Típuskezelés képernyő

Új típusok

Incident

Olyan jegyekhez, amelyeket normál incidensekhez hoztak létre.

Incident::Major

Olyan jegyekhez, amelyeket jelentős incidensekhez hoztak létre.

Problem

Olyan jegyekhez, amelyeket problémákhoz hoztak létre.

ServiceRequest

Olyan jegyekhez, amelyeket szolgáltatáskérésekhez hoztak létre.

2.1.2 Felhasználók, csoportok és szerepek

A csomag telepítése után egy új csoport kerül hozzáadásra a rendszerhez.

2.1.2.1 Csoportok

A csomag telepítése után egy új csoport kerül hozzáadásra a rendszerhez. A csoportkezelés képernyő a *Felhasználók, csoportok és szerepek* csoport *Csoportok* moduljában érhető el.

Új csoport

A csomag telepítése után a következő csoport kerül hozzáadásra a rendszerhez:

itsm-service

Egy csoport az ügyintézői felület *Szolgáltatásmenedzsment* képernyőjéhez történő hozzáféréshez.

Megjegyzés: Az elsődleges adminisztrátor felhasználó (*root@localhost*) alapértelmezetten hozzá van adva a csoporthoz *olvasás*, *írás* jogosultságokkal.

Lásd még:

Más felhasználók helyes jogosultságainak beállításához ellenőrizze a következő kapcsolatokat:

- *Ügyintézők* *Csoportok*

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 (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)

6. ábra: Csoportkezelés képernyő

- *Ügyfelek Csoportok*
- *Ügyfél-felhasználók Csoportok*
- *Szerepek Csoportok*

2.1.3 Folyamatok és automatizálás

A csomag telepítése után néhány új dinamikus mező kerül hozzáadásra a rendszerhez, és aktiválásra kerül a képernyőkön.

2.1.3.1 Dinamikus mezők

A csomag telepítése után néhány új dinamikus mező kerül hozzáadásra a rendszerhez. A dinamikus mező kezelésének képernyője a *Folyamatok és automatizálás* csoport *Dinamikus mezők* moduljában érhető el.

Dynamic Fields Management

Actions

Ticket
Add new field for object: Ticket

Article
Add new field for object: Article

Customer
Add new field for object: CustomerCompany

Customer User
Add new field for object: CustomerUser

Dynamic Fields List

1-11 of 11

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	

7. ábra: Dinamikus mező kezelésének képernyője

Új dinamikus mezők

ITSMCriticality

Ez egy legördülő dinamikus mező, amely kritikusságszinteket tartalmaz *1 nagyon alacsony* és *5 nagyon magas* között.

ITSMImpact

Ez egy legördülő dinamikus mező, amely hatásszinteket tartalmaz *1 nagyon alacsony* és *5 nagyon magas* között.

ITSMReviewRequired

Ez egy legördülő dinamikus mező, amely *Igen* és *Nem* értékeket tartalmaz annak jelzéséhez, hogy szükség van-e vizsgálatra.

ITSMDecisionResult

Ez egy legördülő dinamikus mező, amely néhány lehetséges döntési eredményt tartalmaz.

ITSMRepairStartTime

Ez egy dátum és idő dinamikus mező a javítás kezdési idejének tárolásához.

ITSMRecoveryStartTime

Ez egy dátum és idő dinamikus mező a javítás befejezési idejének tárolásához.

ITSMDecisionDate

Ez egy dátum és idő dinamikus mező a döntés idejének tárolásához.

ITSMDueDate

Ez egy dátum és idő dinamikus mező a határidő tárolásához.

Az új dinamikus mezők több képernyőn alapértelmezett be vannak kapcsolva.

A képernyők teljes listájának megtekintéséhez:

1. Menjen a rendszerbeállításokhoz.
2. Szűrje le a beállításokat az `ITSMIncidentProblemManagement` csoportra.
3. Navigáljon a `Frontend` → `Agent` → `View` vagy a `Frontend` → `External` → `View` ágakhoz a képernyők megtekintéséhez.

2.1.4 Adminisztráció

A csomag telepítése után néhány új modul válik elérhetővé az adminisztrátori felületen.

2.1.4.1 Általános katalógus

Használja ezt a képernyőt, hogy katalógusosztályokat és elemeket adjon a rendszerhez. Az általános katalógus kezelőképernyője az *Adminisztráció* csoport *Általános katalógus* moduljában érhető el.

General Catalog Management

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

8. ábra: Általános katalógus kezelésének képernyője

Általános katalógus kezelése

Egy katalógusosztály hozzáadásához:

1. Kattintson a *Katalógusosztály hozzáadása* gombra a bal oldalsávban.
2. Töltse ki a szükséges mezőket.
3. Kattintson a *Mentés* gombra.

Add Catalog Class

★ Catalog Class:

★ Name:

Validity:

Comment:

Save or **Cancel**

9. ábra: Katalógusosztály hozzáadása képernyő

Figyelem: A katalógusosztályok nem törölhetők a rendszerből. Azonban kikapcsolhatók az *Érvényesség* beállítás *érvénytelen* vagy *átmenetileg érvénytelen* értékre állításával.

Figyelem: Nem szabad, hogy a rendszer 20 *érvényes* katalógusosztálynál többet tartalmazzon. A korlát túllépése befolyásolhatja a rendszer teljesítményét.

Egy katalóguselem hozzáadásához:

1. Válasszon egy katalógusosztályt a katalógusosztályok listájából.
2. Kattintson a *Katalóguselem hozzáadása* gombra a bal oldalsávban.
3. Töltse ki a szükséges mezőket.
4. Kattintson a *Mentés* gombra.

Add Catalog Item

Catalog Class: ITSM::Core::IncidentState

★ Name:

Validity:

Comment:

or

10. ábra: Katalóguselem hozzáadása képernyő

Figyelem: A katalóguselemek nem törölhetők a rendszerből. Azonban kikapcsolhatók az *Érvényesség* beállítás *érvénytelen* vagy *átmenetileg érvénytelen* értékre állításával.

Egy katalóguselem szerkesztéséhez:

1. Válasszon egy katalógusosztályt a katalógusosztályok listájából.
2. Válasszon egy katalóguselemet a katalóguselemek listájából.
3. Módosítsa a mezőket.
4. Kattintson a *Mentés* vagy *Mentés és befejezés* gombra.

Edit Catalog Item

Catalog Class: ITSM::Core::IncidentState

★ Name:

Validity:

Comment:

or or

11. ábra: Katalóguselem szerkesztése képernyő

Katalógusosztály beállításai

A következő beállítások akkor érhetők el, ha hozzáadja ezt az erőforrást. A csillaggal jelölt mezők kitöltése kötelező.

Katalógusosztály *

A katalógusosztály neve. A katalógusosztály megjelenik a katalógusosztályok áttekintő táblázatában.

Név *

Az osztályhoz hozzáadni kívánt katalóguselem neve. Bármilyen típusú karakter beírható ebbe a mezőbe, beleértve a nagybetűket és a szóközt is. A név megjelenik a katalóguselem áttekintő táblázatában.

Érvényesség *

Állítsa be ennek az erőforrásnak az érvényességét. Minden erőforrás csak akkor használható az OTRS-ben, ha ez a mező *érvényes* értékre van állítva. Ennek a mezőnek az *érvénytelen* vagy *átmenetileg érvénytelen* értékre állításával letiltja az erőforrás használatát.

Megjegyzés

Adjon további információkat ehhez az erőforráshoz. Mindig ajánlott egy teljes mondattal kitölteni ezt a mezőt az erőforrás leírásaként a jobb érthetőségért.

Katalóguselem beállításai

A következő beállítások akkor érhetők el, ha hozzáadja ezt az erőforrást. A csillaggal jelölt mezők kitöltése kötelező.

Katalógusosztály

A katalógusosztály neve. Ez csak olvasható ezen a képernyőn.

Név *

Az osztályhoz hozzáadni kívánt katalóguselem neve. Bármilyen típusú karakter beírható ebbe a mezőbe, beleértve a nagybetűket és a szóközt is. A név megjelenik a katalóguselem áttekintő táblázatában.

Érvényesség *

Állítsa be ennek az erőforrásnak az érvényességét. Minden erőforrás csak akkor használható az OTRS-ben, ha ez a mező *érvényes* értékre van állítva. Ennek a mezőnek az *érvénytelen* vagy *átmenetileg érvénytelen* értékre állításával letiltja az erőforrás használatát.

Megjegyzés

Adjon további információkat ehhez az erőforráshoz. Mindig ajánlott egy teljes mondattal kitölteni ezt a mezőt az erőforrás leírásaként a jobb érthetőségért.

Osztályok

A csomag hozzáad néhány osztályt az *Általános katalógushoz*.

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

12. ábra: Általános katalógus osztálylista képernyő

ITSM::Core::IncidentState

Ez az osztály tartalmazza az incidensállapotokat.

ITSM::Service::Type

Ez az osztály tartalmazza a szolgáltatástípusokat.

ITSM::SLA::Type

Ez az osztály tartalmazza a szolgáltatási megállapodás típusait.

2.1.4.2 Rendszerbeállítások

A csomag néhány funkciója alapértelmezetten nincs engedélyezve. Ez a fejezet azt ismerteti, hogy hogyan lehet bekapcsolni vagy beállítani ezeket a funkciókat.

Az incidens- és problémamenedzsment bekapcsolása

Az incidens- és problémamenedzsment funkció alapértelmezetten ki van kapcsolva.

Az incidens- és problémamenedzsment funkció bekapcsolásához:

1. Menjen a rendszerbeállításokhoz.
2. Engedélyezze az `IncidentProblemManagement::Active` beállítást.
3. Kapcsolja be az új műveleteket a következő beállításokban:

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

4. Engedélyezze a dinamikus mező tulajdonságkártyákat az `AgentFrontend::TicketDetailView::WidgetType#` felületi elem-típus beállításában az `IsVisible` kulcs értékének 1 (elérhető) vagy 2 (elérhető és alapértelmezetten látható) értékre állításával.

A következő dinamikus mező tulajdonságkártyák lettek hozzáadva a felületi elem-típus beállításához:

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

5. Engedélyezze a dinamikus mezőket az űrlap beállításában az `Inactive` kulcs 0 értékre állításával:

```
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

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

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

(continues on next page)

(folytatás az előző oldalról)

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

6. Állítsa üzembe a módosított beállítást.

Szolgáltatás incidensállapotának elrejtése az űrlapokon

Ez a szakasz azt mutatja be, hogy hogyan lehet elrejtetni az incidensállapot mezőt egy űrlapon, ha szolgáltatást választ. Alapértelmezett állapotban az incidensállapot megjelenik egy űrlapon egy szolgáltatás kiválasztása után:

The screenshot shows a 'Service Level Management' form. It includes fields for 'Service' (set to 'Service 1'), 'SLA' (set to 'Select...'), and 'Impact' (set to '3 normal'). Below these, the 'Incident State' is set to 'Operational' (highlighted with a green border). Other fields include '* Priority' (set to '2 low'), 'Due Date' (set to '01/10/2020 - 10:15:00' with a toggle switch), and '* State' (set to 'open').

13. ábra: Szolgáltatás incidensállapota az új telefonos jegy űrlapon

A szolgáltatás incidensállapotának egy űrlapon való elrejtése érdekében szerkesztenie kell a kapcsolódó űrlap YAML-beállítását, és hozzá kell adni a következő részt:

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

A következő példa azt mutatja be, hogy hogyan lehet elrejtetni a szolgáltatás incidensállapotát az *Új telefonos jegy* űrlapnál:

1. Keressen rá a `Forms###AgentFrontend::TicketCreate::Phone::CreateProperties` beállításra.
2. Keressen rá a `ServiceID` mezőre a YAML-beállításban:

The screenshot shows the YAML configuration for the 'CreateProperties' form. The configuration is as follows:

```
Label: Assignment
- Collapsible: 1
  Fields:
    - ColumnLayout: 3
      Fields:
        - Name: ServiceID
          ColumnLayout: 3
        - Name: SLAID
          ColumnLayout: 3
        - Name: DynamicField_ITSMImpact
          ColumnLayout: 3
    - Inactive: 1
      Name: DynamicField_ITSMImpact
      ColumnLayout: 3
      Fields:
        -
```

On the right side, there is a note: 'Configurable form for the Properties widget of the New Phone Ticket screen.' with a checkmark and an 'x' button.

14. ábra: Az űrlap YAML-beállítása

3. Adja hozzá a `Config` kulcsot az 1 értékre állított `HideIncidentState` alkulccsal:

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

4. Állítsa üzembe a módosított beállításokat.

A sikeres üzembe állítás után a szolgáltatás incidensállapota rejtve lesz az *Új telefonos jegy* űrlapon:

The screenshot shows the 'Új telefonos jegy' form with the 'Service Level Management' section expanded. It contains several dropdown menus and a date/time picker. The 'Service' dropdown is set to 'Service 1'. The 'SLA' dropdown is set to 'Select...'. The 'Impact' dropdown is set to '3 normal'. 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'.

15. ábra: Új telefonos jegy űrlap a szolgáltatás incidensállapota nélkül

2.2 Ügyintézői felület

Ez a fejezet azokat az új funkciókat mutatja be, amelyek az ügyintézői felületen érhetők el a csomag telepítése után.

2.2.1 Jegyek

A csomag telepítése után néhány új mező válik elérhetővé a jegylétrehozás képernyőkön, valamint a jegy részletes nézete is kapni fog néhány új felületi elemet és műveletet.

2.2.1.1 Jegy létrehozása

Néhány új mező válik elérhetővé az *Új telefonos jegy*, az *Új e-mail jegy* és az *Új SMS jegy* képernyőkön.

Új mezők

Típus

A jegy incidenstípusának kiválasztása.

Szolgáltatás

Egy szolgáltatás kiválasztása az új jegyhez.

Szolgáltatási megállapodás

Egy szolgáltatási megállapodás kiválasztása az új jegyhez.

Hatás

A hatásszint kiválasztása *1 nagyon alacsony* és *5 nagyon magas* között.

The screenshot shows the 'Service Level Management' form. It contains several input fields and a toggle switch. The 'Service' field is set to 'Backup and Archiving'. The 'SLA' field is 'Select...'. The 'Impact' field is '3 normal'. The 'Incident State' field is 'Operational'. The 'Priority' field is '2 low'. The 'Due Date' field is '09/18/2020 - 15:19:00' with a toggle switch turned on. The 'State' field is 'open'.

16. ábra: Új jegy képernyő

Határidő

Egy dátum kiválasztása az új jegy határidejeként.

Az új jegy prioritása automatikusan kerül kiszámításra a kiválasztott szolgáltatásból és hatásból a *Kritikusság* *Hatás* *Prioritás* mátrix alapján. Azonban a prioritás felülbírálnak és megváltoztatható kézzel.

2.2.1.2 Jegy részletes nézet

Számos új dinamikus mező lesz elérhető a jegy részletes nézetén és a jegyműveletekben. Ezenkívül két új művelet kerül hozzáadásra a műveletek menükhöz.

Jegy részletes nézetének műveletei

A csomag kiterjeszt néhány jegyműveletet új dinamikus mezőkkel, és két új művelet kerül hozzáadásra a műveletek menükhöz.

Szabad mezők megváltoztatása

Ez a művelet kiterjeszthető új mezőkkel.

Típus

A jegy incidenstípusának kiválasztása.

Szolgáltatás

Egy szolgáltatás kiválasztása az új jegyhez.

Szolgáltatási megállapodás

Egy szolgáltatási megállapodás kiválasztása az új jegyhez.

Hatás

A hatásszint kiválasztása *1 nagyon alacsony* és *5 nagyon magas* között.

További ITSM mezők megváltoztatása

Ezen az ablakon a további ITSM mezők állíthatók be a javítás és a visszaállítás kezdési idejére, valamint a határidőre vonatkozóan.

Cím

Ez a jegy címe.

Javítás kezdési ideje

A dátum és idő kiválasztása, amikor a problémát elkezdtek javítani.

▼ 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

17. ábra: Tulajdonságok felületi elem

Visszaállítás kezdési ideje

A dátum és idő kiválasztása, amikor a probléma visszaállítása elkezdődött.

Határidő

A dátum és idő kiválasztása a jegy határidejeként.

Döntés megváltoztatása

Ezen az ablakon a döntés eredménye és a döntés dátuma állítható be.

Döntés eredménye

Egy lehetséges eredmény kiválasztása a döntéshez. Az elérhető döntési eredmények *Dinamikus mezők* formájában állíthatók be.

Döntés dátuma

A dátum és idő kiválasztása, amikor a döntést hozták.

Lehetőség van egy bejegyzést adni a jegyhez, ha a művelet részletesebben kell elmagyarázni.

Jegy lezárása

Ez a művelet kiterjeszthető új mezőkkel.

Vizsgálat szükséges

Annak kiválasztása, hogy szükség van-e vizsgálatra a jegylezárás után.

Prioritás megváltoztatása

Ez a művelet kiterjeszthető új mezőkkel.

Típus

A jegy incidenstípusának kiválasztása.

Szolgáltatás

Egy szolgáltatás kiválasztása az új jegyhez.

Szolgáltatási megállapodás

Egy szolgáltatási megállapodás kiválasztása az új jegyhez.

Hatás

A hatásszint kiválasztása *1 nagyon alacsony* és *5 nagyon magas* között.

2.2.2 Szolgáltatások


A csomag telepítése után egy új menüszakasz lesz elérhető a főmenüben.

Megjegyzés: Annak érdekében, hogy hozzáférést adjon a felhasználók számára a *Szolgáltatásmenedzsment* menühöz, hozzá kell adnia őket az *itsm-service* csoporthoz tagként.

2.2.2.1 Szolgáltatáslista

Használja ezt a képernyőt, hogy elérje a szolgáltatások listáját közvetlenül az ügyintézői felületen. A *Szolgáltatások* menüpont a főmenüben érhető el.

A szolgáltatások és konfigurációelemek nézete, beleértve minden egyes objektum aktuális állapotának információit, lehetővé teszi egy incidens elemzését és az incidens hatásának kiszámítását az érintett szolgáltatásoknál és ügyfeleknél, valamint a szolgáltatási megállapodások és a kapcsolt konfigurációelemek is megjelennek. Minden konfigurációelemnél látható az aktuális incidensállapot. Továbbá az incidensállapot terjesztésre kerül a függő szolgáltatási megállapodásoknál és konfigurációelemeknél. Ha kiválasztanak egy szolgáltatást, akkor meg fog jelenni a szolgáltatás részletes nézete, mostantól a további aktuális

 > 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

18. ábra: Szolgáltatáslista

incidensállapottal, amely a függő szolgáltatások és konfigurációelemek incidensállapotaiból kerülnek kiszámításra.

A szolgáltatás állapotai a következő három érték egyikével rendelkezhetnek:

- Üzemképes (zöld)
- Figyelmeztetés (sárga)
- Incidens (piros)

Az incidensállapot terjesztése akkor lesz végrehajtva, ha a konfigurációelemek össze vannak kapcsolva más üzleti objektumokkal. A konfigurációelemek összekapcsolása kézi feladat. Az összekapcsolásnak a következő kombinációja lehetséges egy alapértelmezett telepítésben:

Első üzleti objektum	Második üzleti objektum	Forráskapcsolat	Céllkapcsolat
Konfigurációelem	Konfigurációelem	Alternatíva erre	Alternatíva erre
Konfigurációelem	Konfigurációelem	Csatlakoztatva ide	Csatlakoztatva ide
Konfigurációelem	Konfigurációelem	Függ ettől	Szükséges ehhez
Konfigurációelem	Konfigurációelem	Tartalmazza	Része ennek
Konfigurációelem	Konfigurációelem	Releváns ezzel	Releváns ezzel
Konfigurációelem	Jegy	Alternatíva erre	Alternatíva erre
Konfigurációelem	Jegy	Függ ettől	Szükséges ehhez
Konfigurációelem	Jegy	Releváns ezzel	Releváns ezzel
Konfigurációelem	Szolgáltatás	Alternatíva erre	Alternatíva erre
Konfigurációelem	Szolgáltatás	Függ ettől	Szükséges ehhez
Konfigurációelem	Szolgáltatás	Releváns ezzel	Releváns ezzel
Konfigurációelem	Tudásbázis-bejegyzés	Normál	Normál
Konfigurációelem	Tudásbázis-bejegyzés	Szülő	Gyermek
Konfigurációelem	Tudásbázis-bejegyzés	Releváns ezzel	Releváns ezzel
Szolgáltatás	Tudásbázis-bejegyzés	Normál	Normál
Szolgáltatás	Tudásbázis-bejegyzés	Szülő	Gyermek
Szolgáltatás	Tudásbázis-bejegyzés	Releváns ezzel	Releváns ezzel

A forrás- és céllkapcsolatok felcserélhetők az üzleti objektumok egymáshoz történő kapcsolásához. Ennek a mechanizmusnak köszönhetően az összekapcsolás bármely típusú üzleti objektum részletes nézetről indítható az *Objektumok összekapcsolása* műveleten keresztül.

Lásd még:

Az összekapcsolási lehetőségek kiterjeszthetők a rendszerbeállításokban.

Alapértelmezetten csak a *Függ ettől* összekapcsolás rendelkezik mögöttes logikával. Itt a következő szabályok kerülnek alkalmazásra:

- Ha egy konfigurációelem egy másik olyan konfigurációelemtől függ, amely *Incidens* állapotban van, akkor a függő konfigurációelem a *Figyelmeztetés* állapotot kapja.
- Ha egy szolgáltatás konfigurációelemektől függ, és ezen konfigurációelemek egyike *Incidens* állapottal rendelkezik, akkor a szolgáltatás is az *Incidens* állapotot fogja kapni.
- Ha egy szolgáltatás konfigurációelemektől függ, és ezen konfigurációelemek egyike *Figyelmeztetés* állapottal rendelkezik, akkor a szolgáltatás is a *Figyelmeztetés* állapotot fogja kapni.
- Ha egy szolgáltatásnak alszolgáltatásai vannak, és ezen szolgáltatások egyike *Incidens* állapottal rendelkezik, akkor a szülő szolgáltatás a *Figyelmeztetés* állapotot fogja kapni.
- Ha egy szolgáltatásnak alszolgáltatásai vannak, és ezen szolgáltatások egyike *Figyelmeztetés* állapottal rendelkezik, akkor a szülő szolgáltatás a *Figyelmeztetés* állapotot fogja kapni.

Bármely egyéb kapcsolattípusnak nincs hatása a szolgáltatások incidensállapotára.

A megfelelő szolgáltatások, alszolgáltatások és konfigurációelemek állapota kerül megjelenítésre a nézeten.

Lásd még:

Olvassa el a [Konfigurációelemek](#) fejezetet a szolgáltatásállapotok dinamikus kiszámításának beállításához.

2.2.2.2 Szolgáltatás részletes nézet

Használja ezt a képernyőt egy szolgáltatás részleteinek megtekintéséhez. A szolgáltatás részletes nézete akkor érhető el, ha kiválaszt egy szolgáltatást a szolgáltatáslistából.

Szolgáltatás részletes nézetének felületi elemei

A többi üzleti objektum részletes nézetéhez hasonlóan a szolgáltatás részletes nézete is nagymértékben személyre szabható. A következő felületi elemek közül néhány megjelenik az alapértelmezett telepítéssel, de a többit hozzá kell adni a rendszerbeállításokban.

Szolgáltatásinformációk felületi elem

Ez a felületi elem a szolgáltatással kapcsolatos információkat jeleníti meg.

Service Information

Service **Backup and Archiving**

Incident State	Created	Changed
Operational	a month ago	a month ago
Type	Criticality	Validity
Demonstration	1 very low	valid

19. ábra: Szolgáltatásinformációk felületi elem

Hozzárendelt SLA-k felületi elem

Ez a felületi elem azokat a szolgáltatási megállapodásokat jeleníti meg, amelyek hozzá vannak rendelve a szolgáltatáshoz. Ha rákattint egy szolgáltatási megállapodásra, akkor a *Szolgáltatási megállapodások* részletes nézete nyílik meg.

Associated SLAs (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	an hour ago		
Extended Business Hours	Availability	Calendar 3 - Extended Business Hours	0	0	0	2 hours ago		

20. ábra: Hozzárendelt SLA-k felületi elem

Kapcsolt tudásbázis-bejegyzések felületi elem

Ez a felületi elem a kapcsolt tudásbázis-bejegyzéseket jeleníti meg, de a felületi elem csak akkor lesz megjelenítve, ha legalább egy tudásbázis-bejegyzés hozzá van kapcsolva ehhez az üzleti objektumhoz. Új kapcsolatok adhatók hozzá az *Objektumok összekapcsolása* művelettel. A meglévő kapcsolatok szintén itt kezelhetők.

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	✕			

21. ábra: Kapcsolt tudásbázis-bejegyzések felületi elem

Szolgáltatás részletes nézetének műveletei

A következő műveletek érhetők el a szolgáltatás részletes nézetén.

Objektumok összekapcsolása

Ez a művelet lehetővé teszi az ügyintézőknek más üzleti objektumok hozzákapcsolását a szolgáltatáshoz.

Szolgáltatás nyomtatása

Ez a művelet lehetővé teszi az ügyintézőknek a szolgáltatás PDF-fájlba történő kinyomtatását és letöltését.

2.2.3 Szolgáltatási megállapodások

A csomag telepítése után egy új menüszakasz lesz elérhető a főmenüben.

Megjegyzés: Annak érdekében, hogy hozzáférést adjon a felhasználók számára a *Szolgáltatásmenedzsment* menühöz, hozzá kell adnia őket az *itsm-service* csoporthoz tagként.

2.2.3.1 Szolgáltatásimegállapodás-lista

Használja ezt a képernyőt, hogy elérje a szolgáltatási megállapodások listáját közvetlenül az ügyintézői felületen. A *Szolgáltatási megállapodások* menüpont a főmenüben érhető el.

🏠 > 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	

22. ábra: Szolgáltatásimegállapodás-lista

2.2.3.2 Szolgáltatási megállapodás részletes nézet

Használja ezt a képernyőt egy szolgáltatási megállapodás részleteinek megtekintéséhez. A szolgáltatási megállapodás részletes nézete akkor érhető el, ha kiválaszt egy szolgáltatási megállapodást a szolgáltatásimegállapodás-listából.

Szolgáltatási megállapodás részletes nézetének felületi elemei

A többi üzleti objektum részletes nézetéhez hasonlóan a szolgáltatási megállapodás részletes nézete is nagymértékben személyre szabható. A következő felületi elemek közül néhány megjelenik az alapértelmezett telepítéssel, de a többit hozzá kell adni a rendszerbeállításokban.

Szolgáltatásimegállapodás-információk felületi elem

Ez a felületi elem a szolgáltatási megállapodással kapcsolatos információkat jeleníti meg.

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

23. ábra: Szolgáltatásimegállapodás-információk felületi elem

Szolgáltatásimegállapodás-idők felületi elem

Ez a felületi elem a szolgáltatási megállapodással kapcsolatos időket jeleníti meg.

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%)			

24. ábra: Szolgáltatásimegállapodás-idők felületi elem

Műveletet igénylő szolgáltatások felületi elem

Ez a felületi elem azokat a szolgáltatásokat sorolja fel, amelyek *Figyelmeztetés* vagy *Incidens* incidensállapottal rendelkeznek.

Hozzárendelt szolgáltatások felületi elem

Ez a felületi elem azokat a szolgáltatásokat jeleníti meg, amelyek hozzá vannak rendelve a szolgáltatási megállapodáshoz. Ha rákattint egy szolgáltatásra, akkor a *Szolgáltatások* részletes nézete nyílik meg.

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

25. ábra: Műveletet igénylő szolgáltatások felületi elem

Associated Services (3 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			

26. ábra: Hozzárendelt szolgáltatások felületi elem

Szolgáltatási megállapodás részletes nézetének műveletei

A következő műveletek érhetők el a szolgáltatási megállapodás részletes nézetén.

Szolgáltatási megállapodás nyomtatása

Ez a művelet lehetővé teszi az ügyintézőknek a szolgáltatási megállapodás PDF-fájlba történő kinyomtatását és letöltését.

2.2.4 Statisztikák és jelentések

A csomag telepítése után néhány új statisztika kerül hozzáadásra a rendszerhez. A statisztikakezelés képernyő a főmenü *Statisztikák és jelentések* menüpontjában érhető el.

2.2.4.1 Statisztikák

A következő mérőszámok kerültek hozzáadásra a rendszerhez új statisztikákként:

```
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
```

(continues on next page)

(folytatás az előző oldalról)

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
 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 Külső felület

Ennek a csomagnak nincs külső felülete.

3. fejezet

Konfigurációmenedzsment

A konfigurációmenedzsment-adatbázis (CMDB) technikai értelemben nem adatbázis, hanem egy olyan fogalmi IT-modell, amely elengedhetetlen a hatékony IT szolgáltatásmenedzsmenthez. Minden IT összetevőt és berendezést a CMDB-ben kezelnek. A konfigurációmenedzsment meghaladja a vagyonsmenedzsmentet, gyakran helytelenül szinonimaként használva azt, mivel az nem csak pénzügyi szempontból dokumentálja a vagyontárgyakat, hanem információkat rögzít az összetevők, specifikációk vagy azok helyei közti kapcsolatra vonatkozóan. Így az IT-támogatás gyorsan hozzáférhet a számukra szükséges információkhoz az IT szolgáltatások és IT-összetevők (más néven konfigurációelemek vagy CI-k) egymástól való függéséről.

Ez a csomag biztosít egy eszközt a konfigurációelemek CSV formátumban való importálásához és exportálásához.

Megjegyzés: Ez a csomag a *Szolgáltatásmenedzsment* funkciót igényli.

3.1 Adminisztrátori felület

Ez a fejezet azokat az új funkciókat mutatja be, amelyek az adminisztrátori felületen érhetők el a csomag telepítése után.

3.1.1 Felhasználók, csoportok és szerepek

A csomag telepítése után egy új csoport kerül hozzáadásra a rendszerhez.

3.1.1.1 Csoportok

A csomag telepítése után egy új csoport kerül hozzáadásra a rendszerhez. A csoportkezelés képernyő a *Felhasználók, csoportok és szerepek* csoport *Csoportok* moduljában érhető el.

The screenshot shows the 'Group Management' interface. On the left, there are sections for 'Actions' (with an 'Add Group' button), 'Filter for Groups' (with a search input), and a 'Hint' box. The main area displays a 'List (8 total)' of groups in a table.

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)

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.

1. ábra: Csoportkezelés képernyő

Új csoport

A csomag telepítése után a következő csoport kerül hozzáadásra a rendszerhez:

itsm-configitem

Egy csoport az ügyintézői felület *Eszközmenedzsment* képernyőihez történő hozzáféréshez.

Megjegyzés: Az elsődleges adminisztrátor felhasználó (*root@localhost*) alapértelmezetten hozzá van adva a csoporthoz *olvasás*, *írás* jogosultságokkal.

Lásd még:

Más felhasználók helyes jogosultságainak beállításához ellenőrizze a következő kapcsolatokat:

- *Ügyintézők Csoportok*
- *Ügyfelek Csoportok*
- *Ügyfél-felhasználók Csoportok*
- *Szerepek Csoportok*

3.1.2 Folyamatok és automatizálás

A csomag telepítése után két új parancsfájl kerül hozzáadásra a folyamatkezelés vezérelt feladat tevékenység eleméhez, valamint néhány új művelet lesz hozzáadva az általános felülethez.

3.1.2.1 Folyamatkezelés

A csomag telepítése után öt új modul kerül hozzáadásra a folyamatkezelés vezérelt feladat tevékenységeihez és szekvenciafolyam-műveleteihez.

Folyamatmodulok

Az új modulok megtekintéséhez:

1. Menjen az adminisztrátori felület *Folyamatkezelés* képernyőjére.
2. Hozzon létre egy új folyamatot vagy válasszon egy meglévő folyamatot, amely tartalmaz vezérelt feladat tevékenységet.
3. Kattintson a *Tevékenységek* elemre a bal oldalsávon lévő *Elérhető folyamatok* felületi elembe.
4. Hozzon létre egy új vezérelt feladat tevékenységet vagy szerkesszen egy meglévőt.
5. Válassza ki a *Parancsfájl* legördülő listában lévő új parancsfájlok egyikét.
 - ITSMConfigItemDataPull
 - ITSMConfigItemDataPush
 - LinkWithITSMConfigItem
 - TicketLinkITSMConfigItem
 - TicketUpdateByLinkedCI
6. Kattintson a *Mentés* gombra, ha a *Beállítás* gomb nem látható a *Parancsfájl* legördülő lista mellett.
7. Kattintson a *Beállítás* gombra a parancsfájl paramétereinek (kulcs-érték párok) hozzáadásához.

ITSMConfigItemDataPull

Egy modul egy kapcsolt ITSM konfigurációelemből történő adatlekéréshez.

Fő keresési paraméterek szakasz

A következő paraméterek használhatók a korlátozásokhoz:

- Osztály *
- Üzembe állítási állapot
- Incidensállapot
- Kapcsolat típusa

További konfigurációelem-feltétel szakasz

Ez a szakasz konfigurációelemek keresésére használható.

A szűrők kulcs-érték párokkal adhatók hozzá. A szűrők között logikai ÉS kapcsolat van, ha egynél több szűrő kerül hozzáadásra. Logikai VAGY kapcsolat a , karakterrel elválasztott több értékkel adható hozzá.

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: ⊖

2. ábra: Az ITSMConfigItemDataPull folyamatkezelés-modul

A `Limit` kulcs korlátozza a visszaadott konfigurációelemek számát.

Elvart viselkedés szakasz

Ha egynél több konfigurációelem található a fenti szakaszban, akkor az elvart viselkedés itt határozható meg.

Lehetséges értékek:

- Attribútumok másolása az elsőként megtalált konfigurációelemből
- Attribútumok másolása az utolsóként megtalált konfigurációelemből
- A konfigurációelem figyelmen kívül hagyása, ne másoljon semmit sem

Folyamatjegy attribútumai szakasz

Ezzel a modullal frissíthetők a folyamatjegy attribútumai. A kulcs a folyamatjegy attribútuma. Az érték lehet előre meghatározott szöveg, a kapcsolt konfigurációelemből származó attribútum OTRS címke formában, illetve a kettő kombinációja. Az `<OTRS_ITSMCI_*>` OTRS címkeelőtag használható itt.

Példák:

Kulcs	Érték
Priority	5 very high
DynamicField_Capacity	<OTRS_ITSMCI_HardDisk::Capacity::1>
Title	Ebből: <OTRS_ITSMCI_Name>

Lásd még:

Nézze meg az [ITSMConfigItemDataPull](#) és a [ConfigItemSearch\(\)](#) API-hivatkozást.

ITSMConfigItemDataPush

Egy modul a kapcsolt ITSM konfigurációelemekbe történő adatbeszúráshoz.

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:

3. ábra: Az ITSMConfigItemDataPush folyamatkezelés-modul

Fő keresési paraméterek szakasz

A következő paraméterek használhatók a korlátozásokhoz:

- Osztály *
- Üzembe állítási állapot
- Incidensállapot
- Kapcsolat típusa

További konfigurációelem-feltétel szakasz

Ez a szakasz konfigurációelemek keresésére használható.

A szűrők kulcs-érték párokkal adhatók hozzá. A szűrők között logikai ÉS kapcsolat van, ha egynél több szűrő kerül hozzáadásra. Logikai VAGY kapcsolat a , karakterrel elválasztott több értékkel adható hozzá.

A Limit kulcs korlátozza a visszaadott konfigurációelemek számát.

Kapcsolt konfigurációelem attribútumai szakasz

Itt állíthatók be a frissítendő kapcsolt konfigurációelem attribútumai. A kulcs a kapcsolt konfigurációelem attribútuma. Az érték lehet előre meghatározott szöveg, a folyamatjegyből származó attribútum OTRS címke formában, illetve a kettő kombinációja. Az <OTRS_TICKET_*> OTRS címkeelőtag használható itt.

Példák:

Kulcs	Érték
ConfigItemCreateTimeNew	2020-10-20 12:23:34
HardDisk::Capacity::1	<OTRS_TICKET_DynamicField_HDCapacity>
Name	Folyamat: <OTRS_TICKET_DynamicField_ProcessManagementProcessI

Lásd még:

Nézze meg az [ITSMConfigItemDataPush](#) és a [ConfigItemSearch\(\)](#) API-hivatkozást.

LinkWithITSMConfigItem

Egy modul ITSM konfigurációelemek hozzákapcsolásához.

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"/>	

4. ábra: A LinkWithITSMConfigItem folyamatkezelés-modul

Fő keresési paraméterek szakasz

A következő paraméterek használhatók a korlátozásokhoz:

- Osztály *
- Üzembe állítási állapot
- Incidensállapot
- Kapcsolat típusa

További konfigurációelem-feltétel szakasz

Ez a szakasz konfigurációelemek keresésére használható.

A szűrők kulcs-érték párokkal adhatók hozzá. A szűrők között logikai ÉS kapcsolat van, ha egynél több szűrő kerül hozzáadásra. Logikai VAGY kapcsolat a , karakterrel elválasztott több értékkel adható hozzá.

A `Limit` kulcs korlátozza a visszaadott konfigurációelemek számát.

Lásd még:

Nézze meg a [LinkWithITSMConfigItem](#) és a [ConfigItemSearch\(\)](#) API-hivatkozást.

TicketLinkITSMConfigItem

Egy modul egy kiterjesztett konfigurációelem-keresés végrehajtásához és a keresési eredmény jegyhez történő hozzákapcsolásához.

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: ⊞

5. ábra: A TicketLinkITSMConfigItem folyamatkezelés-modul

Fő keresési paraméterek szakasz

A következő paraméterek használhatók a korlátozásokhoz:

- Osztály *
- Üzembe állítási állapot
- Incidensállapot
- Kapcsolat típusa

További konfigurációelem-feltétel szakasz

Ez a szakasz konfigurációelemek keresésére használható.

A szűrők kulcs-érték párokkal adhatók hozzá. A szűrők között logikai ÉS kapcsolat van, ha egynél több szűrő kerül hozzáadásra. Logikai VAGY kapcsolat a , karakterrel elválasztott több értékkel adható hozzá.

Rendezheti a keresési eredményeket, ha megadja az `OrderBy` kulcsot és egy konfigurációelem attribútumát értékként.

Az `OrderByDirection` kulccsal és az `Up` vagy `Down` értékekkel befolyásolhatja a rendezési sorrendet.

Ha nincs rendezés megadva, akkor a rendezés automatikusan csökkenő sorrendben lesz végrehajtva a konfigurációelemek azonosítója alapján.

Lásd még:

Nézze meg a [TicketLinkITSMConfigItem](#) és a [ConfigItemSearch\(\)](#) API-hivatkozást.

TicketUpdateByLinkedCI

Egy modul a jegyattribútumoknak egy kapcsolt konfigurációelem alapján történő beállításához.

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:

6. ábra: A TicketUpdateByLinkedCI folyamatkezelés-modul

Fő keresési paraméterek szakasz

A következő paraméterek használhatók a korlátozásokhoz:

- Osztály
- Üzembe állítási állapot
- Incidensállapot
- Kapcsolat típusa

Elvárt viselkedés szakasz

Ha egynél több konfigurációelem található a fenti szakaszban, akkor az elvárt viselkedés itt határozható meg.

Lehetséges értékek:

- Attribútumok másolása az elsőként megtalált konfigurációelemből
- Attribútumok másolása az utolsóként megtalált konfigurációelemből
- A konfigurációelem figyelmen kívül hagyása, ne másoljon semmit sem

Konfigurációelem jegybe történő leképezése szakasz

Ezzel a modullal a konfigurációelem attribútumai jegyattribútumokra képezhetők le. A kulcs a konfigurációelem attribútuma. Az érték a jegy attribútuma.

Példák:

Kulcs	Érték
HardDisk::Capacity	DynamicField_HDCapacity
Name	Title

Lásd még:

Nézze meg a [TicketUpdateByLinkedCI](#) és a [ConfigItemSearch\(\)](#) API-hivatkozást.

API-hivatkozás

Ezek az API-hivatkozások nem érhetők el az interneten, de ez a leírás tartalmazza azokat.

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 ....
```

(continues on next page)

(folytatás az előző oldalról)

```

        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()

(continues on next page)

(folytatás az előző oldalról)

```

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_

```

(continues on next page)

(folytatás az előző oldalról)

```

↪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 => {

```

(continues on next page)

(folytatás az előző oldalról)

```

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()

(continues on next page)

(folytatás az előző oldalról)

```
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
```

(continues on next page)

(folytatás az előző oldalról)

```

        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'
            #},
        },
    },
);

```

(continues on next page)

(folytatás az előző oldalról)

```

$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,
                    },
                ],
            }
        ]
    }
}

```

(continues on next page)

(folytatás az előző oldalról)

```

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

```

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()

(continues on next page)

(folytatás az előző oldalról)

```

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'
        },
    },
},

```

(continues on next page)

(folytatás az előző oldalról)

```
};
```

3.1.2.2 Webszolgáltatások

Ez a csomag néhány új műveletet ad hozzá a konfigurációelemek létrehozásához, megváltoztatásához, lekéréséhez, törléséhez és kereséséhez az általános felületen keresztül. A következő műveletek érhetők el:

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

Lásd még:

További információkért nézze meg a példány `development/webservices/GenericConfigItemConnectorSOAP.wsdl` helyén lévő WSDL-fájlját.

Új műveletek

Ezek az új műveletek a *Folyamatok és automatizálás* csoport *Webszolgáltatások* moduljában érhetők el:

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

Ezen műveletek használatához:

1. Adjon hozzá vagy szerkesszen egy webszolgáltatást.
2. Válasszon egy *Hálózati átvitelt* az *OTRS mint szolgáltató* felületi elemben, és mentse el a webszolgáltatást.
3. Az új műveletek az *OTRS mint szolgáltató* felületi elem *Művelet hozzáadása* mezőjében érhetők el.

Lásd még:

További információkért nézze meg az API-hivatkozásokat a *Folyamatkezelés* fejezetben.

Példák a használatra

A következő példák gyors betekintést nyújtanak abba, hogy hogyan kell használni az API-t az alapvető műveletekhez.

1. Konfigurációelem létrehozása

- URL: /api/agent/config-item/create
- Módszer: POST
- Hasznos teher:

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

2. Konfigurációelem frissítése

- URL: /api/agent/config-item/4/update, ahol 4 a frissítendő konfigurációelem azonosítója
- Módszer: POST
- Hasznos teher:

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

Megjegyzés: A Class értékét kötelező átküldeni, de az nincs hatással a konfigurációelemre a frissítésekor. Ha egy Location osztályban lévő konfigurációelemet frissít, és átküldi a Computer osztályt, akkor a konfigurációelem a Location osztályban marad.

3. Konfigurációelem lekérése

- URL: `/api/agent/config-item/4`, ahol 4 a lekérendő konfigurációelem azonosítója
- Módszer: GET

4. Konfigurációelemek felsorolása

- URL: `/api/agent/config-item/list`
- Módszer: POST

3.1.3 Adminisztráció

A csomag telepítése után néhány új osztály válik elérhetővé az *Általános katalógus* modulban és egy új modul lesz elérhető az adminisztrátori felületen.

3.1.3.1 Általános katalógus

Az *ITSM konfigurációmenedzsment* néhány új osztályt ad az *Általános katalógushoz*. Az általános katalógus kezelőképernyője az *Adminisztráció* csoport *Általános katalógus* moduljában érhető el.

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

7. ábra: Általános katalógus osztálylista képernyő

Új osztályok

ITSM::ConfigItem::Class

Egy osztály a konfigurációelem-osztályokhoz.

Lásd még:

A konfigurációelem-osztályok osztály-meghatározása a *CMDB beállítások* csoport *Konfigurációelemek* moduljában kezelhetők.

ITSM::ConfigItem::Computer::Type

Egy osztály a számítógéptípusokhoz, amely a *Konfigurációelemek* modulban választható ki, ha számítógép típusú konfigurációelemeket adnak hozzá vagy szerkesztenek.

ITSM::ConfigItem::DeploymentState

Egy osztály az üzembe állítási állapotokhoz, amely a *Konfigurációelemek* modulban választható ki, ha konfigurációelemeket adnak hozzá vagy szerkesztenek.

ITSM::ConfigItem::Hardware::Type

Egy osztály a hardvertípusokhoz, amely a *Konfigurációelemek* modulban választható ki, ha hardver típusú konfigurációelemeket adnak hozzá vagy szerkesztenek.

ITSM::ConfigItem::Location::Type

Egy osztály a helytípusokhoz, amely a *Konfigurációelemek* modulban választható ki, ha hely típusú konfigurációelemeket adnak hozzá vagy szerkesztenek.

ITSM::ConfigItem::Network::Type

Egy osztály a hálózattípusokhoz, amely a *Konfigurációelemek* modulban választható ki, ha hálózat típusú konfigurációelemeket adnak hozzá vagy szerkesztenek.

ITSM::ConfigItem::Software::LicenceType

Egy osztály a szoftverlicenctípusokhoz, amely a *Konfigurációelemek* modulban választható ki, ha szoftver típusú konfigurációelemeket adnak hozzá vagy szerkesztenek.

ITSM::ConfigItem::Software::Type

Egy osztály a szoftvertípusokhoz, amely a *Konfigurációelemek* modulban választható ki, ha szoftver típusú konfigurációelemeket adnak hozzá vagy szerkesztenek.

ITSM::ConfigItem::YesNo

Ez az osztály az *Igen* és a *Nem* elemeket tartalmazza.

3.1.3.2 Importálás és exportálás

Használja ezt a képernyőt, hogy importálási és exportálási sablonokat hozzon létre. Az importálás és exportálás kezelőképernyő az *Adminisztráció* csoport *Importálás és exportálás* moduljában érhető el.

Import/Export Management

Actions		Config Item					
<div>+</div> Add template		NUMBER	NAME	FORMAT	VALIDITY	DELETE	START IMPORT
		000002	Test	CSV	valid		Import
							Export

Note

8. ábra: Importálás/exportálás kezelés képernyő

Importálási és exportálási sablonok kezelése

Egy új sablon létrehozásához:

1. Kattintson a *Sablon hozzáadása* gombra a bal oldalsávban.
2. Töltse ki a szükséges mezőket az összes lépésben.
3. Kattintson a *Befejezés* gombra.

Egy sablon szerkesztéséhez:

Step 1 of 5 - Edit common information:

Name:

Object:

Format:

Valid:

Comment:

Next or Cancel

9. ábra: Új importálási és exportálási sablon létrehozása képernyő

1. Kattintson egy sablonra a sablonok listájában.
2. Módosítsa a mezőket az összes lépésben.
3. Kattintson a *Befejezés* gombra.

Step 1 of 5 - Edit common information:

Name:

Object:

Format:

Valid:


Comment:

Next or Cancel

10. ábra: Importálási és exportálási sablon szerkesztése képernyő

Egy sablon törléséhez:

1. Kattintson a kuka ikonra a sablonok listájában.
2. Kattintson a *Megerősítés* gombra.

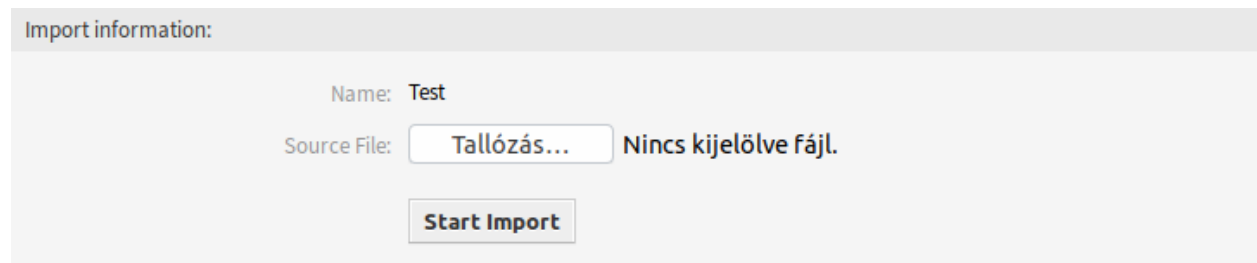
Config Item						
NUMBER	NAME	FORMAT	VALIDITY	DELETE	START IMPORT	START EXPORT
000002	Test	CSV	valid		Import	Export

11. ábra: Importálási és exportálási sablon törlése képernyő

Adatok importálásához egy sablon alapján:

1. Kattintson az *Importálás* hivatkozásra a sablonok listájában.
2. Kattintson a *Tallózás...* gombra, és válaszon egy CSV-fájlt.

3. Kattintson az *Importálás indítása* gombra.



Import information:

Name: Test

Source File: Nincs kijelölve fájl.

12. ábra: Adatok importálása képernyő

Adatok exportálásához egy sablon alapján:

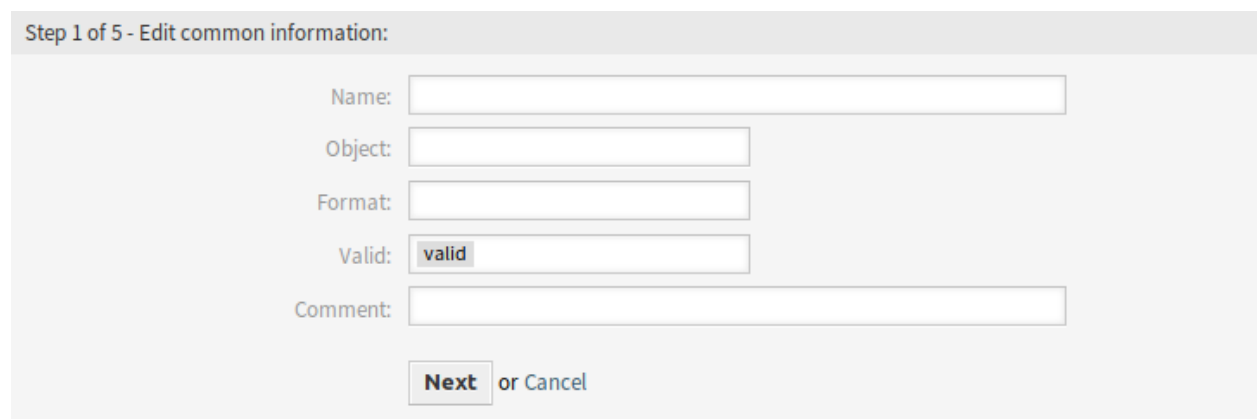
1. Kattintson az *Exportálás* hivatkozásra a sablonok listájában.
2. Válasszon egy helyet a számítógépén az *Export .csv* fájl mentéséhez.

Importálási és exportálási sablon beállításai

A következő beállítások akkor érhetők el, ha hozzáadja ezt az erőforrást. A csillaggal jelölt mezők kitöltése kötelező.

Megjegyzés: Az import/export csomagot úgy tervezték, hogy független legyen. Ez azt jelenti, hogy a következő beállítások eltérőek lehetnek, ha nem konfigurációelemek lesznek importálva vagy exportálva.

Közös információk szerkesztése



Step 1 of 5 - Edit common information:

Name:

Object:

Format:

Valid:

Comment:

or [Cancel](#)

13. ábra: Közös információk szerkesztése képernyő

Név *

Ennek az erőforrásnak a neve. Bármilyen típusú karakter beírható ebbe a mezőbe, beleértve a nagybetűket és a szóközt is. A név megjelenik az áttekintő táblázatban.

Objektum *

Annak az objektumtípusnak a kiválasztása, amelybe importálni vagy amelyből exportálni szeretne.

Formátum *

Az importálási és exportálási formátum kiválasztása.

Érvényesség *

Állítsa be ennek az erőforrásnak az érvényességét. Minden erőforrás csak akkor használható az OTRS-ben, ha ez a mező *érvényes* értékre van állítva. Ennek a mezőnek az *érvénytelen* vagy *átmenetileg érvénytelen* értékre állításával letiltja az erőforrás használatát.

Megjegyzés

Adjon további információkat ehhez az erőforráshoz. Mindig ajánlott egy teljes mondattal kitölteni ezt a mezőt az erőforrás leírásaként a jobb érthetőségért.

Objektuminformációk szerkesztése

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:

14. ábra: Objektuminformációk szerkesztése képernyő

Név

Ez egy csak olvasható mező az előző lépésből. Használja a *Vissza* gombot a szerkesztéséhez.

Objektum

Ez egy csak olvasható mező az előző lépésből. Használja a *Vissza* gombot a szerkesztéséhez.

Osztály *

Az osztály kiválasztása, amelyet érintenie kell az importálásnak és az exportálásnak.

Egy elem legnagyobb száma *

A tömbattribútumokénti oszlopok legnagyobb számának megadása, amelyek leképezhetők a CSV-fájlból történő importálás vagy a CSV-fájlba való exportálás leképezésekor.

Az üres mezők azt jelzik, hogy az aktuális mezők megtartásra kerülnek

Jelölje be ezt a jelölőnégyzetet, ha az üres mezőnek meg kell tartania az OTRS-ben lévő adatokat. Egyébként az adatok felülírásra kerülnek üres értékkel.

Formátuminformációk szerkesztése

Step 3 of 5 - Edit format information:

Name: Test

Format: CSV

Column Separator:

Charset:

Include Column Headers:

15. ábra: Formátuminformációk szerkesztése képernyő

Név

Ez egy csak olvasható mező az előző lépésből. Használja a *Vissza* gombot a szerkesztéséhez.

Formátum

Ez egy csak olvasható mező az előző lépésből. Használja a *Vissza* gombot a szerkesztéséhez.

Oszlopelválasztó *

Oszlopelválasztó kiválasztása a CSV-fájlhoz.

Karakterkészlet

Karakterkódolás kiválasztása a CSV-fájlhoz.

Oszlopfejlécek felvétele

Annak megadása, hogy tartalmazzon-e oszlopfejléceket vagy sem.

Leképezési információk szerkesztése

Step 4 of 5 - Edit mapping information:

Name: Test Object: Config Item Format: CSV

KEY	IDENTIFIER	COLUMN	UP	DOWN	DELETE
No map elements found.					

16. ábra: Leképezési információk szerkesztése képernyő

Kattintson a *Leképezési elem hozzáadása* gombra egy elemnek az osztályból történő hozzáadásához. Azt is megadhatja, hogy az elem azonosító-e. Az elemek sorrendje rendezhető.

Keresési információk szerkesztése

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:

17. ábra: Keresési információk szerkesztése képernyő

Sablon neve

Ez egy csak olvasható mező az előző lépésből. Használja a *Vissza* gombot a szerkesztéséhez.

Exportálás korlátozása keresésenként

Keresési kifejezéseket adhat hozzá a kijelölt osztály minden egyes attribútumához az importálási és exportálási funkció korlátozásáért. A lehetséges mezők ezen mező alatt vannak felsorolva.

Megjegyzés: A többi mező a háttérprogram illesztőprogramjából érkezik, és eltérőek lehetnek az importáláshoz és exportálásához használt objektumtól függően.

3.1.3.3 Rendszerbeállítások

Konfigurációelem-osztályra jellemző oszlopok megjelenítése

A konfigurációelem-osztályra jellemző oszlopok (például egy merevlemez kapacitása) alapértelmezetten nem jelennek meg a konfiguráció áttekintő listájában és a konfigurációelem szervezőelem-listájában.

A konfigurációelem-mező értékeinek táblázatoszlopként való megjelenítéséhez ki kell bővíteni a listák YAML-beállításait.

A következő példa azt mutatja be, hogy hogyan lehet hozzáadni a `Computer` osztály `Computer::HardDisk::1` és `Computer::HardDisk::1::Capacity::1` mezőit a konfigurációelem áttekintő listájához:

1. Keressen rá az `AgentFrontend::ConfigItemList###DefaultConfig` beállításra.
2. Adja hozzá a következőt a YAML-beállításához:

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



18. ábra: A konfigurációelem áttekintőjének példa YAML-beállítása

3. Állítsa üzembe a módosított beállítást.

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	

19. ábra: Konfigurációelem áttekintő osztályra jellemző oszlopokkal

Konfigurációelem-osztályra jellemző szűrők alkalmazása

A következő példa azt mutatja be, hogy hogyan alkalmazni a szűrőt a `Computer` osztály `Computer::Model` mezőjénél a konfigurációelem áttekintő listájában.

Először meg kell győződnie arról, hogy a kapcsolódó osztályszűrő is alkalmazva lett-e, egyébként az osztályra jellemző szűrők egyszerűen figyelmen kívül lesznek hagyva.

Ez a `ClassIDs` szűrőn keresztül végezhető el, amely az osztály azonosítóját veszi értékül. Kövesse a lenti lépéseket az osztály azonosítójának lekéréséhez és a szűrők alkalmazásához.

1. Menjen a [Konfigurációelemek](#) kezelőképernyőjéhez az adminisztrátori felületen.
2. Kattintson a megfelelő osztályra a listában.

A `ClassID` az URL-ben kerül megjelenítésre, például ebben az esetben az azonosító értéke 22:

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

3. Keressen rá az `AgentFrontend::ConfigItemList###DefaultConfig` beállításra.
4. Állítsa be az osztály szűrőjét a 2. lépésben meghatározott értékre és a mező szűrőjét a kívánt értékre:

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

5. Állítsa üzembe a módosított beállítást.

Megjegyzés: A szűrhető mezőknek rendelkezniük kell a `Searchable:` 1 kulccsal az osztálymeghatározásaikban. További információkért [nézzen szét itt](#).



Konfigurációelem-szűrők alkalmazása az összes osztályra

A következő példa azt mutatja be, hogy hogyan alkalmazni a szűrőket a gyakori `Owner` és `CustomerID` mezőknél, amelyek a konfigurációelem áttekintő listájában lévő összes osztálynál használva vannak.

1. Keressen rá az `AgentFrontend::ConfigItemList###DefaultConfig` beállításra.
2. Adja hozzá a következőt a YAML-beállításhoz:

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

3. Állítsa üzembe a módosított beállítást.

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  







Computer: Model



ModelA 

+ Add New Filter


20. ábra: Konfigurációelem áttekintő osztályra jellemző szűrővel


 > Configuration Items 


 



Select Preset  

Additional Filter


Owner 



Customer Company 

Please select your filter

Select Filter 

Manage Filter Presets

Insert preset name

Save

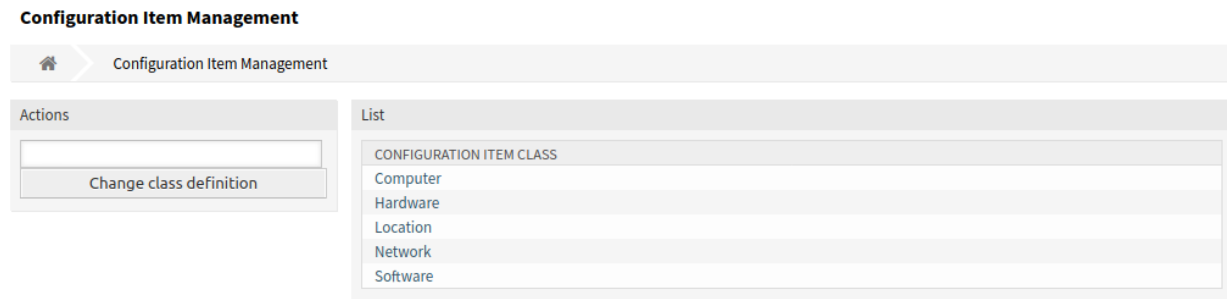
21. ábra: Konfigurációelem áttekintő az összes osztályszűrővel

3.1.4 CMDB beállítások

A csomag telepítése után egy új modullal rendelkező *CMDB beállítások* csoport érhető el az adminisztrátori felületen.

3.1.4.1 Konfigurációelemek

Használja ezt a képernyőt a konfigurációelem-osztályok osztály-meghatározásának kezeléséhez. A konfigurációelem-osztály kezelőképernyője a *CMDB beállítások* csoport *Konfigurációelemek* moduljában érhető el.



22. ábra: Konfigurációelem-menedzsment képernyő

Egy konfigurációelem-osztály osztály-meghatározásának hozzáadásához vagy szerkesztéséhez:

1. Válasszon egy osztályt a legördülő listából a bal oldalsávban.
2. Kattintson az *Osztály-meghatározás módosítása* gombra.
3. Adja hozzá vagy szerkessze az osztály-meghatározást YAML-formátumban.
4. Kattintson a *Mentés* vagy *Mentés és befejezés* gombra.

Egy konfigurációelem-osztály osztály-meghatározásának megtekintéséhez:

1. Kattintson egy osztálynévre az osztályok listájában.
2. Válasszon egy verziót az osztályverziók listájában lévő osztálynévre kattintva.

Lásd még:

Új konfigurációelem-osztályok az adminisztrátori felületen lévő [Általános katalógus](#) modullal adhatók hozzá.

Osztály-meghatározás típusai és űrlapelemek

Több bevitelimező-típus használható egy osztály meghatározásakor. Ezek a bevitelimező-típusok használhatók a szerkesztőűrlap előállításához az új konfigurációelemek létrehozásánál vagy a meglévők szerkesztésénél.

A következő blokk egy *Operációs rendszer* nevű űrlapmező példája.

```
---
- Key: OperatingSystem
  Name: Operating System
```

(continues on next page)

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**

23. ábra: Konfigurációelem osztály-meghatározásának szerkesztése képernyő

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)

24. ábra: Konfigurációelem osztályverziói képernyő

(folytatás az előző oldalról)

Input :
Type: Text
Size: 50
MaxLength: 100

A következő beállítások akkor érhetők el, ha hozzáadja vagy szerkeszti ezt az erőforrást. A csillaggal jelölt mezők kitöltése kötelező.

Key *

Egyedinek kell lennie, és csak betű és szám karaktereket fogad el. Ha ez megváltozik, akkor az adatok nem lesznek olvashatóak a régi meghatározásokból.

Name *

Az űrlapon lévő mező címkéje. Bármilyen típusú karakter beírható ebbe a mezőbe, beleértve a nagybetűket és a szóközt is.

Megjegyzés: Ajánlott mindig angol szavakat használni a nevekénél.

Lásd még:

A nevek lefordíthatók más nyelvekre az egyéni nyelvi fájlokkal. További információkért nézze meg az [egyéni nyelvi fájl](#) fejezetet az adminisztrátori kézikönyvben.

Searchable

Meghatározza, hogy a mező kereshető-e vagy sem. Lehetséges értékek: 0 vagy 1.

Input *

Előkészíti a beviteli mező meghatározását. Egy beviteli mező a következő attribútumokat tartalmazhatja:

Type *

Meghatározza az elem típusát. Behúzza kell elhelyezni logikai blokként. A lehetséges értékek:

- **Customer:** Egy legördülő lista egy ügyfél kiválasztásához az adatbázis háttérprogramból. A mező használható helyettesítő karakterekkel (*) is.
- **CustomerCompany:** Egy legördülő lista egy ügyfél kiválasztásához az adatbázis háttérprogramból.
- **Date:** Egy mező egy dátum kiválasztásához.
- **DateTime:** Egy mező egy dátum és idő kiválasztásához.
- **Dummy:** Ezt a mezőt arra használják, hogy szerkezetet adjon más elemeknek. Általában rendelkezik **Sub** szerkezetekkel.
- **GeneralCatalog:** Egy legördülő lista egy általános katalógus osztály kiválasztásához. Az általános katalógus osztályt meg kell határozni a bemeneti típusként történő használata előtt. Az általános katalógus osztály elemei lesznek a legördülő lista lehetőségei.
- **Integer:** Egy legördülő lista egész számokkal.
- **Text:** Egy egyszerű szövegmező.
- **TextArea:** Egy többsoros szövegmező.

Required

Meghatározza, hogy a mező kötelező-e vagy sem. Lehetséges értékek: 0 vagy 1.

Size

Meghatározza a szövegmező méretét. Az érték csak pozitív egész szám lehet.

MaxLength

Meghatározza a karakterek legnagyobb számát, amit be lehet írni a szövegmezőbe. Az érték csak pozitív egész szám lehet.

RegEx

Egy reguláris kifejezés a szövegmező lehetséges értékeinek korlátozásához.

RegexErrorMessage

A megjelenített hibaüzenet, ha a bemenet nem illeszkedik a reguláris kifejezésben megadott meghatározásra.

Class

A legördülő listához használt osztály neve. Kötelező megadni a `GeneralCatalog` típusnál.

Translation

Meghatározza, hogy egy általános katalógus elemeit le kell-e fordítani. Lehetséges értékek: *0* vagy *1*.

YearPeriodPast

Meghatározza, hogy a jelenlegi évhez képest hány év legyen elérhető a múltban a kiválasztásnál egy dátum vagy dátum és idő mezőben. Az érték csak nemnegatív egész szám lehet.

YearPeriodFuture

Meghatározza, hogy a jelenlegi évhez képest hány év legyen elérhető a jövőben a kiválasztásnál egy dátum vagy dátum és idő mezőben. Az érték csak nemnegatív egész szám lehet.

ValueMin

Meghatározza a legkisebb értéket egy egész szám mezőnél.

ValueMax

Meghatározza a legnagyobb értéket egy egész szám mezőnél.

ValueDefault

Meghatározza az alapértelmezett értéket egy egész szám mezőnél.

CountMin

Meghatározza, hogy az aktuális beviteli típusokból legalább hány legyen elérhető. Az érték csak nemnegatív egész szám lehet.

CountMax

Meghatározza, hogy az aktuális beviteli típusokból legfeljebb hány legyen elérhető. Az érték csak nemnegatív egész szám lehet.

CountDefault

Meghatározza, hogy hány mezőt kell megjeleníteni alapértelmezetten. Az érték csak nemnegatív egész szám lehet.

Sub

Meghatároz egy részelemet a beviteli mezőben. A részelem saját beviteli mezőket tartalmazhat. Ez akkor hasznos, ha bizonyos tulajdonságok vannak egy fő tulajdonság alatt.

SuppressVersionAdd

Ez arra használható, hogy megakadályozza egy konfigurációelem új verziójának létrehozását, ha egy attribútum megváltozik. A lehetséges értékek: `UpdateLastVersion` és `Ignore`.

- `UpdateLastVersion`: Ha ez az érték van beállítva és nincs más frissített attribútum, akkor az attribútum új verzió létrehozása nélkül lesz frissítve az aktuális verzióban.

- **Ignore:** Ha ez az érték van beállítva és nincs más frissített attribútum, akkor semmi sem fog történni, és nem lesz új verzió létrehozva.

Osztály-meghatározás hivatkozása

A következő osztály-meghatározás egy példa az összes lehetséges beállításra.

Megjegyzés: A `CustomerID` és az `Owner` különleges kulcsok, mivel alapértelmezetten ezeket a kulcsokat használják az *Ügyfelek* és az *Ügyfél-felhasználók* képernyőkön a konfigurációelemek ügyfelekhez és ügyfél-felhasználókhoz történő automatikus hozzárendeléshez.

```

---
- 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

- Key: Owner
  Name: Owner
  Searchable: 1

```

(continues on next page)

(folytatás az előző oldalról)

```
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 Ügyintézői felület

Ez a fejezet azokat az új funkciókat mutatja be, amelyek az ügyintézői felületen érhetők el a csomag telepítése után.

3.2.1 Konfigurációelemek

A csomag telepítése után egy új menüszakasz lesz elérhető a főmenüben.

Megjegyzés: Annak érdekében, hogy hozzáférést adjon a felhasználók számára az *Eszközmenedzsment* menühöz, hozzá kell adnia őket az *itsm-configitem* csoporthoz tagként.

3.2.1.1 Konfigurációelem létrehozása

Használja ezt a képernyőt, hogy új konfigurációelemeket adjon a konfigurációmenedzsment-adatbázishoz.

Egy konfigurációelem hozzáadásához:

1. Válasszon egy osztályt az osztályok listájából.
2. Töltse ki a szükséges mezőket.
3. Kattintson a *Létrehozás* gombra.

▼ General Information

* Class

Select... ▼

* Name

* Incident State ⓘ

Select... ▼

* Deployment State ⓘ

Select... ▼

Create

25. ábra: Konfigurációelem létrehozása képernyő

Lásd még:

A *Tulajdonságok* felületi elemben lévő mezők eléggé eltérőek lehetnek az egyes osztályoknál. Az elérhető mezők megtekintéséhez nézze meg a [Konfigurációelemek](#) modult az adminisztrátori felületen.

Figyelem: Nem szabad, hogy a rendszer 20 000 konfigurációelemnél többet tartalmazzon. A korlát túllépése befolyásolhatja a rendszer teljesítményét.

3.2.1.2 Konfigurációelem-lista

Ez a képernyő áttekintőt ad a konfigurációelemekről. A konfigurációelemek rendelkeznek egy *Incidensállapot* oszloppal, amely két állapotípust tartalmaz:

- Üzemképes
- Incidens

Minden egyes állapotípusnál akármennyi állapotszám regisztrálható. Egy konfigurációelem állapota érinti a szolgáltatásállapotot, amely dinamikusan lesz kiszámítva, és az ügyintézői felület [Szolgáltatások](#) képernyőjén kerül megjelenítésre.

Lásd még:

A dinamikus kiszámítás engedélyezéséhez kapcsolja be a következő rendszerbeállítási lehetőségeket:

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

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

26. ábra: Konfigurációelem-lista

3.2.1.3 Konfigurációelem részletes nézet

Használja ezt a képernyőt egy konfigurációelem részleteinek megtekintéséhez. A konfigurációelem részletes nézete akkor érhető el, ha kiválaszt egy konfigurációelemet a konfigurációelem-listából.

Konfigurációelem részletes nézetének felületi elemei

A többi üzleti objektum részletes nézetéhez hasonlóan a konfigurációelem részletes nézete is nagymértékben személyre szabható. A következő felületi elemek közül néhány megjelenik az alapértelmezett telepítéssel, de a többit hozzá kell adni a rendszerbeállításokban.

Konfigurációelem-információk felületi elem

Ez a felületi elem a konfigurációelemmel kapcsolatos információkat jeleníti meg.

Konfigurációelem-verzió részletei felületi elem

Ez a felületi elem a konfigurációelem verzióit jeleníti meg. Egy konfigurációelemen elvégzett bármilyen változtatás új verziót fog létrehozni. Ebben a felületi elemben egy verzióra kattintva ki fogja nyitni a részleteket.

Configuration Item Information

ConfigItem# 1022000001

Name

Web server

Class

Computer

Incident State

Operational

Deployment State

Production

Created

2 hours ago

Changed

2 hours ago

27. ábra: Konfigurációelem-információk felületi elem

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

28. ábra: Konfigurációelem-verzió részletei felületi elem

Mellékletek felületi elem

Ez a felületi elem a konfigurációelemekhez tartozó mellékletek megjelenítéséhez használható. A mellékletek letölthetők, és képek esetén az előnézeti funkció is támogatott.

Attachments
Select Preset

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

29. ábra: Mellékletek felületi elem

Konfigurációelem részletes nézetének műveletei

A következő műveletek érhetők el a jegy részletes nézetén.

Szervezés

Ez az oszlop a következő műveleteket csoportosítja egybe:

Konfigurációelem szerkesztése

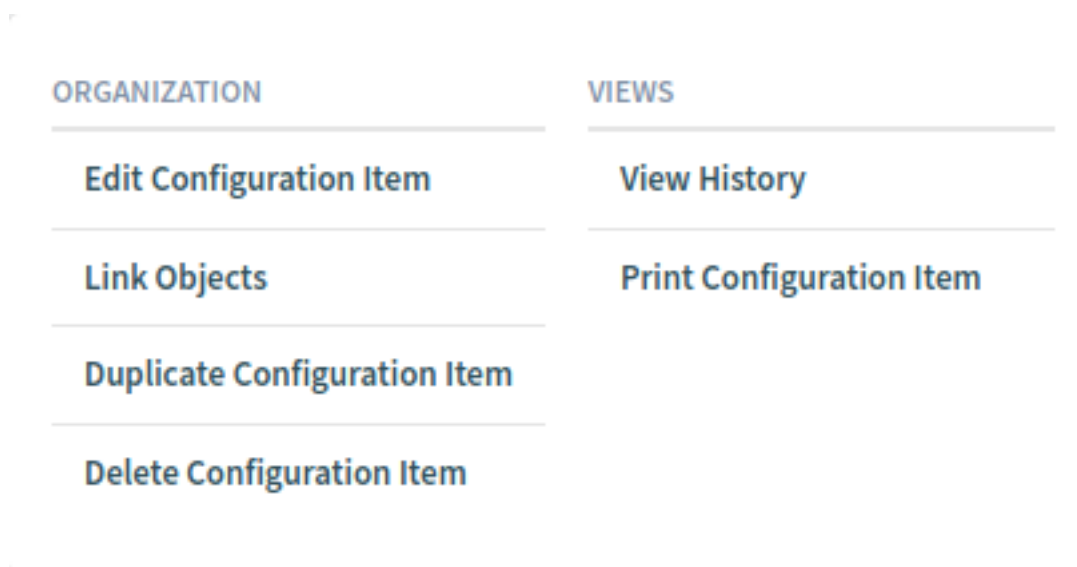
Ez a művelet lehetővé teszi az ügyintézőknek a konfigurációelem szerkesztését.

Objektumok összekapcsolása

Ez a művelet lehetővé teszi az ügyintézőknek más üzleti objektumok hozzákapcsolását a konfigurációelemhez.

Konfigurációelem kettőzése

Ez a művelet lehetővé teszi az ügyintézőknek a konfigurációelem kettőzését.



30. ábra: Konfigurációelem részletes nézetének műveletei

Konfigurációelem törlése

Ez a művelet lehetővé teszi az ügyintézőknek a konfigurációelem törlését.

Nézetek

Ez az oszlop a következő műveleteket csoportosítja egybe:

Előzmények megtekintése

Ez a művelet lehetővé teszi az ügyintézőknek a konfigurációelem előzményeinek megtekintését. Az előzmények tartalmazzák az összes olyan műveletet, amelyek a konfigurációelemmel történtek a múltban. A műveletekkel együtt az időbélyeg és a műveletet elvégző személy felhasználóneve is megjelenik.

Konfigurációelem nyomtatása

Ez a művelet lehetővé teszi az ügyintézőknek a konfigurációelem PDF-fájlba történő kinyomtatását és letöltését.

3.2.2 Ügyfelek

A csomag telepítése után egy új *Konfigurációelem-lista* nevű felületi elem válik elérhetővé az ügyfél részletes nézetén.

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			

31. ábra: Konfigurációelem-lista felületi elem

Ez a felületi elem azokat a konfigurációelemeket jeleníti meg, amelyek hozzá vannak rendelve az ügyfélhez.

A hozzárendelés alapértelmezetten a `CustomerID` attribútumon keresztül történik. Ha a konfigurációelem eltérő attribútumot használ az összekapcsoláshoz, akkor meg kell változtatnia a rendszerbeállításokban.

Lásd még:

További információkért nézze meg az `AgentFrontend::CustomerCompanyDetailView::WidgetType###ConfigItem` rendszerbeállítási lehetőséget.

Az alapértelmezett beállítás:

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

A `CustomerID` attribútumnak szerepelnie kell az osztály-meghatározásban is a hozzárendelt konfigurációelemek megjelenítéséhez. Ellenőrizze a meglévő osztály-meghatározásait a [Konfigurációelemek](#) modulban.

Ha az osztály-meghatározás nem tartalmazza a `CustomerID` attribútumot, akkor kézzel kell hozzáadnia azt.

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

3.2.3 Ügyfél-felhasználók

A csomag telepítése után egy új *Konfigurációelem-lista* nevű felületi elem válik elérhetővé az ügyfél-felhasználó részletes nézetén.

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			

32. ábra: Konfigurációelem-lista felületi elem

Ez a felületi elem azokat a konfigurációelemeket jeleníti meg, amelyek hozzá vannak rendelve az ügyfél-felhasználóhoz.

A hozzárendelés alapértelmezetten az `Owner` attribútumon keresztül történik. Ha a konfigurációelem eltérő attribútumot használ az összekapcsoláshoz, akkor meg kell változtatnia a rendszerbeállításokban.

Lásd még:

További információkért nézze meg az `AgentFrontend::CustomerUserDetailView::WidgetType###ConfigItemL` rendszerbeállítási lehetőséget.

Az alapértelmezett beállítás:

ClassBasedCustomerUserSearch:

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

ClassBasedCustomerSearch:

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

Az `Owner` attribútumnak szerepelnie kell az osztály-meghatározásban is a hozzárendelt konfigurációelemek megjelenítéséhez. Ellenőrizze a meglévő osztály-meghatározásait a [Konfigurációelemek](#) modulban.

Ha az osztály-meghatározás nem tartalmazza az `Owner` attribútumot, akkor kézzel kell hozzáadnia azt.

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

3.3 Külső felület

Ennek a csomagnak nincs külső felülete.