



OTRS::ITSM Administration Manual

Release 7.0

OTRS AG

20.01.2021

1	Einleitung	3
2	Allgemeiner Katalog	5
2.1	Administrator-Interface	5
2.1.1	Administration	5
2.1.1.1	Allgemeiner Katalog	5
2.2	Agenten-Interface	8
2.3	Externes Interface	8
3	ITSM Core	9
3.1	Administrator-Interface	9
3.1.1	Ticket-Einstellungen	9
3.1.1.1	Kritikalität Auswirkung Priorität	9
3.1.1.2	Service-Level-Vereinbarungen	9
3.1.1.3	Services	11
3.1.2	Benutzer, Gruppen & Rollen	11
3.1.2.1	Gruppen	12
3.1.3	Prozesse & Automatisierung	12
3.1.3.1	Dynamische Felder	13
3.1.4	Administration	13
3.1.4.1	Allgemeiner Katalog	13
3.2	Agenten-Interface	14
3.2.1	Tickets	14
3.2.1.1	Neues E-Mail-Ticket	14
3.2.1.2	Neues Telefon-Ticket	14
3.2.1.3	Ticket-Detailansicht	15
3.2.2	Services	16
3.2.2.1	Service	16
3.2.2.2	Service-Level-Vereinbarungen	19
3.3	Externes Interface	19
4	ITSM Change-Management	21
4.1	Administrator-Interface	21
4.1.1	Ticket-Einstellungen	21
4.1.1.1	Typen	21
4.1.2	Benutzer, Gruppen & Rollen	22
4.1.2.1	Gruppen	22

4.1.3	Kommunikation & Benachrichtigungen	23
4.1.3.1	ITSM Change-Benachrichtigungen	23
4.1.4	Administration	28
4.1.4.1	Allgemeiner Katalog	28
4.1.5	Change-Einstellungen	29
4.1.5.1	Kategorie Auswirkung Priorität	29
4.1.5.2	State Machine	29
4.2	Agenten-Interface	34
4.2.1	ITSM Changes	34
4.2.1.1	Übersicht	34
4.2.1.2	Neu	47
4.2.1.3	Neu (aus Vorlage)	48
4.2.1.4	Zeitplan	48
4.2.1.5	Voraussichtliche Service-Verfügbarkeit	50
4.2.1.6	PIR	52
4.2.1.7	Vorlagen	54
4.2.1.8	Suche	56
4.3	Externes Interface	58
5	ITSM Configuration Management	59
5.1	Administrator-Interface	59
5.1.1	Benutzer, Gruppen & Rollen	59
5.1.1.1	Gruppen	59
5.1.2	Prozesse & Automatisierung	60
5.1.2.1	Prozessmanagement	60
5.1.2.2	Webservices	63
5.1.3	Administration	63
5.1.3.1	Allgemeiner Katalog	63
5.1.4	CMDB-Einstellungen	64
5.1.4.1	Config Items	65
5.2	Agenten-Interface	70
5.2.1	Kunden	70
5.2.1.1	Kunden-Informationszentrum	70
5.2.1.2	Kundenbenutzer-Informationszentrum	71
5.2.2	CMDB	72
5.2.2.1	Übersicht	72
5.2.2.2	Neu	74
5.2.2.3	Suche	76
5.3	Externes Interface	77
6	ITSM Vorfall-Verwaltung	79
6.1	Administrator-Interface	79
6.1.1	Ticket-Einstellungen	79
6.1.1.1	Status	79
6.1.1.2	Typen	80
6.1.2	Prozesse & Automatisierung	81
6.1.2.1	Dynamische Felder	81
6.2	Agenten-Interface	82
6.2.1	Tickets	82
6.2.1.1	Ansicht nach Status	82
6.2.1.2	Neues E-Mail-Ticket	82
6.2.1.3	Neues Telefon-Ticket	83
6.2.1.4	Suche	83
6.2.1.5	Ticket-Detailansicht	84

6.3	Externes Interface	87
7	ITSM Service Level Management	89
7.1	Administrator-Interface	89
7.2	Agenten-Interface	89
7.2.1	Berichte	89
7.2.1.1	Statistiken	89
7.3	Externes Interface	91
8	Import/Export	93
8.1	Administrator-Interface	93
8.1.1	Administration	93
8.1.1.1	Import/Export	93
8.2	Agenten-Interface	99
8.3	Externes Interface	99

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

Einleitung

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Bemerkung: Die Implementierung von OTRS::ITSM basiert auf ITIL v3.

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

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

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

Bemerkung: The ITSM packages are installed into **OTRS** by the *Customer Solution Team*. In case of *On-Premise* systems, the customer can install the packages from the package manager, when the *Customer Solution Team* added the selected packages to the repository. To install a package, please contact the *Customer Solution Team* via support@otrs.com or in the [OTRS Portal](#).

Allgemeiner Katalog

Wie der Name schon sagt, dient der Gesamtkatalog für grundlegende ITSM-relevante Konfigurationen in OTRS::ITSM.

2.1 Administrator-Interface

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

2.1.1 Administration

Nach der Installation des Pakets ist ein neues Modul im Agenten-Interface verfügbar.

2.1.1.1 Allgemeiner Katalog

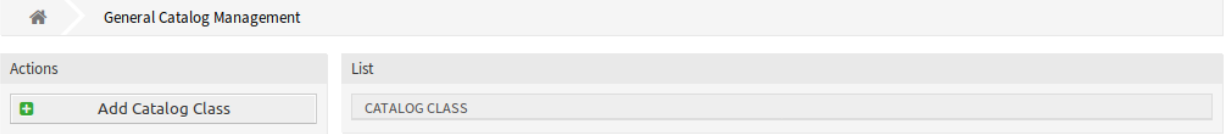
Verwenden Sie diese Ansicht, um Katalogklassen und Katalogeinträge zum System hinzuzufügen. Wenn nur dieses Paket im System installiert ist, ohne OTRS::ITSM Pakete, dann beinhaltet der allgemeine Katalog keine Einträge. Installieren Sie andere OTRS::ITSM Pakete (bspw. *ITSM Core*), um einige Klassen und Einträge zum Katalog hinzuzufügen. Die Ansicht zur Verwaltung des allgemeinen Katalogs ist im Modul *Allgemeiner Katalog* in der Gruppe *Administration* verfügbar.

Allgemeinen Katalog verwalten

So fügen Sie eine Katalogklasse hinzu:

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

General Catalog Management



General Catalog Management

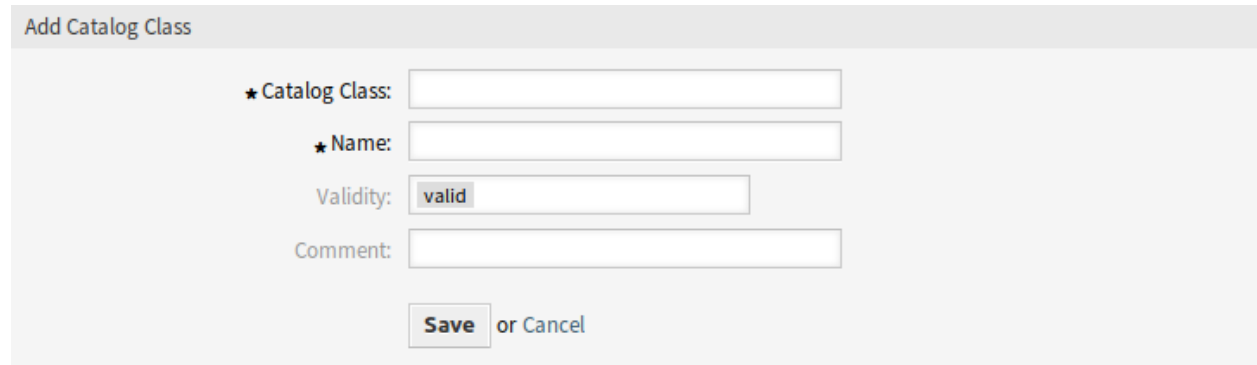
Actions

+ Add Catalog Class

List

CATALOG CLASS

Abb. 1: Allgemeiner Katalog - Verwaltung



Add Catalog Class

★ Catalog Class:

★ Name:

Validity:

Comment:

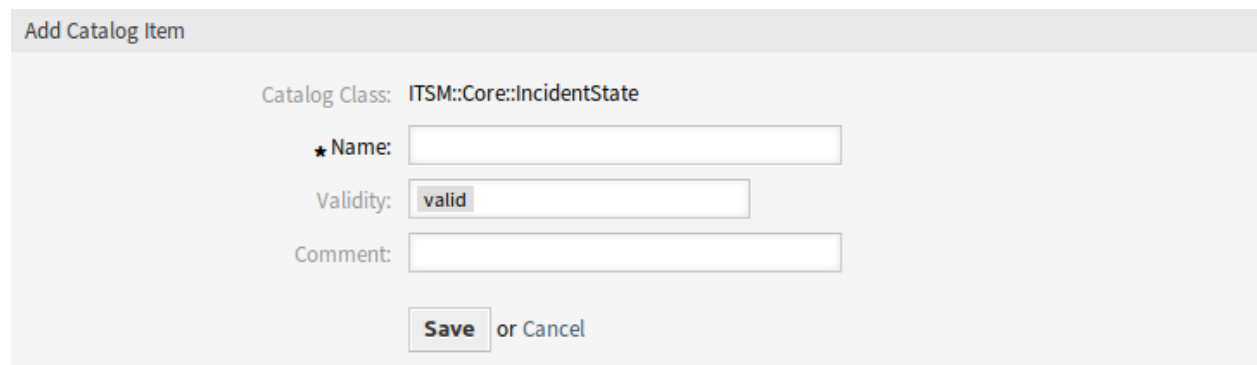
or

Abb. 2: Katalogklasse hinzufügen

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

So fügen Sie einen Katalogeintrag hinzu:

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



Add Catalog Item

Catalog Class: ITSM::Core::IncidentState

★ Name:

Validity:

Comment:

or

Abb. 3: Katalogeintrag hinzufügen

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

So bearbeiten Sie einen Katalogeintrag:

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

The screenshot shows a web form titled "Edit Catalog Item". At the top, it displays "Catalog Class: ITSM::Core::IncidentState". Below this are three input fields: "★ Name:" with the value "Operational", "Validity:" with a dropdown menu showing "valid", and "Comment:" which is currently empty. At the bottom of the form, there are three buttons: "Save", "Save and finish", and "Cancel", separated by the word "or".

Abb. 4: Katalogeintrag bearbeiten

Einstellungen für Katalogklassen

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

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

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

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

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

Einstellungen für Katalogeinträge

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

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

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

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

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

2.2 Agenten-Interface

Dieses Paket hat kein Agenten-Interface.

2.3 Externes Interface

Dieses Paket hat kein externes Interface.

Dieses Paket fügt neue Objekte und Grundfunktionalitäten hinzu, die für gemeinsame Funktionen und Prozesse der ITIL-Implementierung benötigt werden.

Bemerkung: This package requires the *Allgemeiner Katalog* feature.

3.1 Administrator-Interface

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

3.1.1 Ticket-Einstellungen

Nach der Installation des Pakets ist ein neues Modul in der Administratoroberfläche verfügbar. Darüber hinaus werden die Ansichten *Service-Level-Vereinbarungen* und *Services* um einige neue Felder erweitert.

3.1.1.1 Kritikalität Auswirkung Priorität

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

3.1.1.2 Service-Level-Vereinbarungen

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

Priority allocation

IMPACT / CRITICALITY	1 VERY LOW	2 LOW	3 NORMAL	4 HIGH	5 VERY HIGH
1 very low	<input type="text" value="1 very low"/>	<input type="text" value="1 very low"/>	<input type="text" value="2 low"/>	<input type="text" value="2 low"/>	<input type="text" value="3 normal"/>
2 low	<input type="text" value="1 very low"/>	<input type="text" value="2 low"/>	<input type="text" value="2 low"/>	<input type="text" value="3 normal"/>	<input type="text" value="4 high"/>
3 normal	<input type="text" value="2 low"/>	<input type="text" value="2 low"/>	<input type="text" value="3 normal"/>	<input type="text" value="4 high"/>	<input type="text" value="4 high"/>
4 high	<input type="text" value="2 low"/>	<input type="text" value="3 normal"/>	<input type="text" value="4 high"/>	<input type="text" value="4 high"/>	<input type="text" value="5 very high"/>
5 very high	<input type="text" value="3 normal"/>	<input type="text" value="4 high"/>	<input type="text" value="4 high"/>	<input type="text" value="5 very high"/>	<input type="text" value="5 very high"/>

or

Abb. 1: Kritikalität Auswirkung Priorität

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

Abb. 2: Service-Level-Vereinbarung hinzufügen

Einstellungen für Service-Level-Vereinbarungen

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

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

Minimale Zeit zwischen Vorfällen (Minuten) Hier können Sie die minimale Zeit zwischen Vorfällen definieren.

3.1.1.3 Services

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

The screenshot shows a web form titled "Add Service". It contains the following fields and values:

- * Service:** An empty text input field.
- Sub-service of:** A greyed-out text input field.
- Type:** A dropdown menu with "Back End" selected.
- Criticality:** A dropdown menu with "1 very low" selected.
- * Validity:** A dropdown menu with "valid" selected.
- Comment:** An empty text input field.

At the bottom of the form, there are two buttons: "Save" and "Cancel".

Abb. 3: Service hinzufügen

Service-Einstellungen

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

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

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

3.1.2 Benutzer, Gruppen & Rollen

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

3.1.2.1 Gruppen

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

The screenshot shows the 'Group Management' interface. On the left, there is an 'Actions' section with a '+ Add Group' button, a 'Filter for Groups' search box, and a 'Hint' box. The 'Hint' box contains the following text: '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.' On the right, there is a table titled 'List (7 total)' with the following data:

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

Abb. 4: Gruppen-Verwaltung

Neue Gruppen

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

itsm-service Gruppe für den Zugriff auf die Ansicht *ITSM Service* im Agenten-Interface.

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

Siehe auch:

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

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

3.1.3 Prozesse & Automatisierung

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

3.1.3.1 Dynamische Felder

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

NAME	LABEL	ORDER	TYPE	OBJECT	VALIDITY	DELETE
ProcessManagementProcessID	Process	1	ProcessID	Ticket	valid	
ProcessManagementActivityID	Activity	2	ActivityID	Ticket	valid	
ProcessManagementActivityStatus	Activity Status	3	Dropdown	Ticket	valid	
ITSMCriticality	Criticality	4	Dropdown	Ticket	valid	
ITSMImpact	Impact	5	Dropdown	Ticket	valid	

Abb. 5: Verwaltung Dynamischer Felder

Neue Dynamische Felder

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

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

3.1.4 Administration

Nach der Installation des Pakets werden einige neue Klassen im *General Catalog* verfügbar sein.

3.1.4.1 Allgemeiner Katalog

ITSM Core fügt einige neue Klassen zum *General Catalog* hinzu. Die Ansicht zur Verwaltung des General Katalog ist im Modul *General Catalog* in der Gruppe *Administration* verfügbar.

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

Abb. 6: General Catalog - Klassenansicht

Neue Klassen

ITSM::Core::IncidentState Diese Klasse beinhaltet Vorfall-Status.

ITSM::Service::Type Diese Klassen beinhaltet Service-Typen.

ITSM::SLA::Type Diese Klasse beinhaltet Service Level Agreement-Typen.

3.2 Agenten-Interface

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

3.2.1 Tickets

Nach der Installation des Paketes sind einige neue Felder in den Ticket-Ansichten verfügbar.

3.2.1.1 Neues E-Mail-Ticket

Nach der Installation des Paketes sind einige neue Felder in der Ansicht *Neues E-Mail-Ticket* verfügbar.

Create New Email Ticket

All fields marked with an asterisk (*) are mandatory.

★ From queue:

★ To customer user:

Cc:

Bcc:

Customer ID:

Service:

Service Level Agreement:

Owner:

★ Subject:

Options: [Customer user] [FAQ]

Customer Information
none

Abb. 7: Neues E-Mail-Ticket

Neue Felder

Service Wählen Sie einen Service für das neue Ticket.

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

Siehe auch:

Aktivieren Sie diese Systemkonfigurations-Einstellungen, um diese Felder zu Pflichtfeldern zu machen:

- `Ticket::Frontend::AgentTicketEmail###ServiceMandatory`
- `Ticket::Frontend::AgentTicketEmail###SLAMandatory`

3.2.1.2 Neues Telefon-Ticket

Nach der Installation des Paketes sind einige neue Felder in der Ansicht *Neues Telefon-Ticket* verfügbar.

Create New Phone Ticket

All fields marked with an asterisk (*) are mandatory.

★ Customer user:

Customer ID:

★ To queue:

Service:

Service Level Agreement:

Owner:

★ Subject:

Options: [Customer user] [FAQ]

Customer Information

none

Abb. 8: Neues Telefon-Ticket

Neue Felder

Service Wählen Sie einen Service für das neue Ticket.

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

Siehe auch:

Aktivieren Sie diese Systemkonfigurations-Einstellungen, um diese Felder zu Pflichtfeldern zu machen:

- `Ticket::Frontend::AgentTicketPhone###ServiceMandatory`
- `Ticket::Frontend::AgentTicketPhone###SLAMandatory`

3.2.1.3 Ticket-Detailansicht

Nach der Installation des Paketes sind einige neue Felder in der Ansicht *Freie Felder* in der *Ticket-Detailansicht* verfügbar.

Change Free Text of Ticket#2015071510123456 – Welcome to OTRS!

All fields marked with an asterisk (*) are mandatory.

[Cancel & close](#)

▼ Ticket Settings

★ Title:

Service:

Service Level Agreement:

or

Abb. 9: Freie Felder

Neue Felder

Service Wählen Sie einen Service für das neue Ticket.

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

Siehe auch:

Aktivieren Sie diese Systemkonfigurations-Einstellungen, um diese Felder zu Pflichtfeldern zu machen:

- `Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###ServiceMandatory`
- `Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###SLAMandatory`

3.2.2 Services

Nach der Installation des Pakets ist ein neues Menü im Agenten-Interface verfügbar.

Bemerkung: Um Benutzern den Zugriff auf das Menü *Services* zu ermöglichen, müssen Sie diese als Mitglieder der Gruppe *itsm-service* hinzufügen.

Die Menü-Einträge, die durch dieses Paket hinzugefügt wurden, sind nach einer Neuansmeldung im System verfügbar.

3.2.2.1 Service

Verwenden Sie diese Ansicht für eine Liste der Services direkt im Agenten-Interface. Der Menüeintrag *Service* ist im Menü *Services* in der Hauptmenüleiste verfügbar.

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

Service-Status können einen der folgenden drei Werte haben:

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

Die Weitergabe des Vorfalstatus wird durchgeführt, wenn Configuration Items mit dem Verknüpfungstyp *abhängig von* verknüpft sind. Hier gelten die folgenden Regeln:

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

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

Siehe auch:

Overview: Service

STATE	SERVICE	COMMENT	TYPE	CRITICALITY	CHANGED
■	Backup and Archiving		Demonstration	1 very low	12/06/2018 16:02:08 (Europe/Budapest)
■	Communication		Demonstration	1 very low	12/06/2018 16:02:08 (Europe/Budapest)
■	Desktop Management		Demonstration	1 very low	12/06/2018 16:02:08 (Europe/Budapest)
■	Desktop Productivity Tools		Demonstration	1 very low	12/06/2018 16:02:09 (Europe/Budapest)
■	File / Print		Demonstration	1 very low	12/06/2018 16:02:09 (Europe/Budapest)
■	Helpdesk		Demonstration	1 very low	12/06/2018 16:02:09 (Europe/Budapest)
■	IT Operations		Demonstration	1 very low	12/06/2018 16:02:10 (Europe/Budapest)
■	Identity and Access Management		Demonstration	1 very low	12/06/2018 16:02:10 (Europe/Budapest)
■	Internet		Demonstration	1 very low	12/06/2018 16:02:11 (Europe/Budapest)
■	Network Access		Demonstration	1 very low	12/06/2018 16:02:11 (Europe/Budapest)
■	Remote Access		Demonstration	1 very low	12/06/2018 16:02:11 (Europe/Budapest)
■	Standard Desktop		Demonstration	1 very low	12/06/2018 16:02:14 (Europe/Budapest)

Abb. 10: Service-Übersicht

Lesen Sie das Kapitel über die Configuration Item *Übersicht*, um die dynamische Berechnung von Service-Status einzurichten.

So schauen Sie sich die Details eines Service an:

1. Klicken Sie in der Liste auf einen Service.

Service: Backup and Archiving

Back Print Link

Service: Backup and Archiving

Type: Demonstration

Criticality: 1 very low

Comment:

Associated SLAs

SLA	COMMENT	TYPE	CHANGED
24 / 7		Availability	12/06/2018 16:12:46 (Europe/Budapest)
Extended Business Hours		Availability	12/06/2018 16:13:33 (Europe/Budapest)

Service Information

Current incident: Operational

state:

Created: 12/06/2018 16:02:08 (Europe/Budapest)

Created by: Admin OTRS

Last changed: 12/06/2018 16:02:08 (Europe/Budapest)

Last changed by: Admin OTRS

Abb. 11: Service-Detailansicht

Die *Service-Detailansicht* hat ein eigenes Menü.

Zurück Dieser Menüeintrag führt zur vorherigen Ansicht zurück.

Drucken Dieser Menüeintrag öffnet eine PDF-Datei mit einer Druckansicht. Sie können diese PDF-Datei speichern oder drucken.

Verknüpfen Dieser Menüeintrag öffnet die Standardansicht zum Verknüpfen von Objekten. Services können mit anderen Objekten wie FAQ-Artikel, Services, Tickets oder Configuration Items verknüpft werden. Bestehende Verknüpfungen können hier ebenfalls verwaltet werden.

Manage links for Service 'Backup and Archiving'

Close this dialog

Create new links Manage existing links

Link with:

FAQ#:

Title:

Fulltext:

Abb. 12: Service verknüpfen

Am unteren Bildschirmrand werden die zugehörigen Service Level Vereinbarungen angezeigt. Wenn Sie auf eine Service Level Vereinbarung klicken, wird die Detailansicht von *Service-Level-Vereinbarungen* geöffnet.

3.2.2.2 Service-Level-Vereinbarungen

Verwenden Sie diese Ansicht für eine Liste der Service Level Vereinbarungen direkt im Agenten-Interface. Der Menüeintrag *SLA* ist im Menü *Services* in der Hauptmenüleiste verfügbar.

Overview: SLA

SLA	COMMENT	TYPE	CHANGED
24 / 7		Availability	12/06/2018 16:12:46 (Europe/Budapest)
Extended Business Hours		Availability	12/06/2018 16:13:33 (Europe/Budapest)

Abb. 13: SLA-Übersicht

So schauen Sie sich die Details einer Service Level Vereinbarung an:

1. Klicken Sie in der Liste auf eine Service-Level-Vereinbarung.

Die *Service-Level-Vereinbarung - Detailansicht* hat ein eigenes Menü.

Zurück Dieser Menüeintrag führt zur vorherigen Ansicht zurück.

Drucken Dieser Menüeintrag öffnet eine PDF-Datei mit einer Druckansicht. Sie können diese PDF-Datei speichern oder drucken.

Am unteren Bildschirmrand werden die zugehörigen Services angezeigt. Wenn Sie auf einen Service klicken, wird die Detailansicht von *Service* geöffnet.

3.3 Externes Interface

Dieses Paket hat kein externes Interface.

SLA: 24 / 7

Back
Print

▼ SLA: 24 / 7

Type: **Availability**

Calendar: **Calendar Default**

First Response Time: **0 minutes**

Update Time: **0 minutes**

Solution Time: **0 minutes**

Minimum Time Between: **0 minutes**

Incidents:

Comment:

▼ SLA Information

Created: **12/06/2018 16:12:46**
(Europe/Budapest)

Created by: **Admin OTRS**

Last changed: **12/06/2018 16:12:46**
(Europe/Budapest)

Last changed by: **Admin OTRS**

▼ Associated Services

STATE	SERVICE	COMMENT	TYPE	CRITICALITY	CHANGED
■	Backup and Archiving		Demonstration	1 very low	12/06/2018 16:02:08 (Europe/Budapest)
■	Communication		Demonstration	1 very low	12/06/2018 16:02:08 (Europe/Budapest)
■	Desktop Management		Demonstration	1 very low	12/06/2018 16:02:08 (Europe/Budapest)
■	Desktop Productivity Tools		Demonstration	1 very low	12/06/2018 16:02:09 (Europe/Budapest)
■	File / Print		Demonstration	1 very low	12/06/2018 16:02:09 (Europe/Budapest)
■	Helpdesk		Demonstration	1 very low	12/06/2018 16:02:09 (Europe/Budapest)
■	IT Operations		Demonstration	1 very low	12/06/2018 16:02:10 (Europe/Budapest)
■	Identity and Access Management		Demonstration	1 very low	12/06/2018 16:02:10 (Europe/Budapest)
■	Internet		Demonstration	1 very low	12/06/2018 16:02:11 (Europe/Budapest)
■	Network Access		Demonstration	1 very low	12/06/2018 16:02:11 (Europe/Budapest)
■	Remote Access		Demonstration	1 very low	12/06/2018 16:02:11 (Europe/Budapest)
■	Standard Desktop		Demonstration	1 very low	12/06/2018 16:02:14 (Europe/Budapest)

Abb. 14: Service-Level-Vereinbarung - Detailansicht

ITSM Change-Management

Change Management nach ITIL ist ein Service Transition Prozess, dessen Zweck es ist, IT-Änderungen zu verwalten, einschließlich Planung, Dokumentation und Implementierung nach Genehmigung und Freigabe. Ziel ist es, negative Auswirkungen auf die IT-Infrastruktur, insbesondere auf kritische Services, die sich aus ad-hoc oder schlecht gemanagten Änderungen oder Ergänzungen ergeben, zu minimieren.

Die Implementierung von OTRS::ITSM erfordert eine umfangreiche technische Spezifikation und Vorbereitung. Vor einer technischen Implementierung müssen Schlüsselemente des Change-Management-Prozesses, wie erforderliche Arbeitsabläufe, Kennzahlen oder Berichte, definiert werden. Die Implementierung in OTRS::ITSM definiert einen Change als eine Änderung der bestehenden IT-Landschaft, wie z.B. die Installation eines neuen Mail-Servers.

Da Changes typischerweise aus mehreren Teilaufgaben bestehen, ermöglicht OTRS::ITSM die Definition einer beliebigen Anzahl von Teilaufgaben pro Änderung. Diese werden als *Arbeitsaufträge* bezeichnet.

Bemerkung: This package requires the *Allgemeiner Katalog* and the *ITSM Core* features.

4.1 Administrator-Interface

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

4.1.1 Ticket-Einstellungen

Nach der Installation des Paketes wird ein neuer Ticket-Typ *RfC* zu den Ticket-Typen hinzugefügt.

4.1.1.1 Typen

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

NAME	VALIDITY	CHANGED	CREATED
RfC	valid	11/29/2018 08:37 (Europe/Budapest)	11/29/2018 08:37 (Europe/Budapest)
Unclassified	valid	11/11/2018 15:29 (Europe/Budapest)	11/11/2018 15:29 (Europe/Budapest)

Abb. 1: Typen-Verwaltung

Neuer Typ

RfC Für Tickets, die als Change-Anfrage erstellt wurden.

4.1.2 Benutzer, Gruppen & Rollen

Nach der Installation des Paketes werden einige neue Gruppen dem System hinzugefügt.

4.1.2.1 Gruppen

Der Zugriff auf das Change-Management-Modul wird über ein rollen-basiertes Zugriffskonzept verwaltet. Nach der Installation des Paketes werden dem System einige neue Gruppen hinzugefügt. Die Gruppen-Verwaltung ist im Modul *Gruppen* in der Gruppe *Benutzer, Gruppen und Rollen* verfügbar.

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-change	Group for ITSM Change mask access in the agent interface.	valid	11/30/2018 10:03 (Europe/Budapest)	11/29/2018 08:37 (Europe/Budapest)
itsm-change-builder	Group for ITSM Change Builders.	valid	11/30/2018 10:03 (Europe/Budapest)	11/29/2018 08:37 (Europe/Budapest)
itsm-change-manager	Group for ITSM Change Managers.	valid	11/30/2018 10:03 (Europe/Budapest)	11/29/2018 08:37 (Europe/Budapest)
itsm-service	Group for ITSM Service mask access in the agent interface.	valid	11/30/2018 08:27 (Europe/Budapest)	11/29/2018 08:16 (Europe/Budapest)
stats	Group for statistics access.	valid	11/11/2018 15:29 (Europe/Budapest)	11/11/2018 15:29 (Europe/Budapest)
users	Group for default access.	valid	11/11/2018 15:29 (Europe/Budapest)	11/11/2018 15:29 (Europe/Budapest)

Abb. 2: Gruppen-Verwaltung

Neue Gruppen

Nach der Installation des Paketes wurden folgende Gruppen dem System hinzugefügt:

itsm-change Mitglieder dieser Gruppe haben Zugriff auf das Change-Management-Modul. Alle potenziellen Mitarbeiter des Arbeitsauftrags sollten dieser Gruppe zugeordnet werden. Alle Changes und Arbeitsaufträge können von diesen Benutzern eingesehen werden.

itsm-change-builder Mitglieder dieser Gruppe können neue Changes und Arbeitsaufträge im System anlegen. Alle Changes und Arbeitsaufträge können von dieser Gruppe eingesehen werden. Changes und Arbeitsaufträge, die vom Change-Builder angelegt wurden oder die als für den Change-Builder zugänglich definiert wurden, können von diesen Benutzern bearbeitet werden.

itsm-change-manager Mitglieder dieser Gruppe können neue Changes und Arbeitsaufträge im System anlegen. Alle Changes und Arbeitsaufträge können von dieser Gruppe eingesehen werden. Diese Benutzer können alle Changes und Arbeitsaufträge bearbeiten.

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

Siehe auch:

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

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

4.1.3 Kommunikation & Benachrichtigungen

Nach der Installation des Pakets ist ein neues Modul in der Gruppe *Kommunikation & Benachrichtigungen* im Administrator-Interface verfügbar.

4.1.3.1 ITSM Change-Benachrichtigungen

Verwenden Sie diese Ansicht, um ITSM Change-Benachrichtigungen zu System hinzuzufügen. Nach der Installation des Pakets werden dem System mehrere Benachrichtigungen hinzugefügt. Die Ansicht zur Verwaltung der ITSM Change-Benachrichtigungen ist im Modul *ITSM Change Benachrichtigungen* in der Gruppe *Kommunikation & Benachrichtigungen* verfügbar.

The screenshot shows the 'ITSM ChangeManagement Notification Management' interface. On the left, there is an 'Actions' panel with a button labeled 'Add Notification Rule'. The main area is a 'List' table with the following data:

NAME	EVENT	ATTRIBUTE	RULE	RECIPIENTS	VALIDITY	COPY	DELETE
requested changes	ChangeAdd			ChangeManager, ChangeBuilder	valid		
ChangeBuilder update	ChangeUpdate	ChangeBuilderID	*	ChangeManager, OldChangeBuilder	valid		
ChangeManager update	ChangeUpdate	ChangeManagerID	*	ChangeManager, OldChangeManager	valid		
approved changes	ChangeUpdate	ChangeState	approved	ChangeBuilder, ChangeInitiators, CABCustomers, CABAgents,	valid		

Abb. 3: Verwaltung der ITSM Change-Benachrichtigungen

ITSM Change-Benachrichtigungen verwalten

So fügen Sie eine ITSM Change-Benachrichtigung hinzu:

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

The screenshot shows a form titled 'Add' with the following fields:

- ★ Name:
- ★ Event:
- Attribute:
- Rule:
- Recipients:
- Validity:
- Comment:

Abb. 4: ITSM Change-Benachrichtigung hinzufügen

So bearbeiten Sie eine ITSM Change-Benachrichtigung:

1. Klicken Sie in der Liste mit den ITSM Change-Benachrichtigungen auf eine ITSM Change-Benachrichtigung.
2. Ändern Sie die Felder.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern* oder *Speichern und abschließen*.

The screenshot shows an 'Edit' form with the following fields:

- ★ Name:
- ★ Event:
- Attribute:
- Rule:
- Recipients:
- Validity:
- Comment:

Abb. 5: ITSM Change Benachrichtigung bearbeiten

So löschen Sie eine ITSM Change Benachrichtigung:

1. Klicken Sie in der Liste mit den ITSM Change Benachrichtigung auf das Papierkorb-Symbol.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche *OK*.

List							
NAME	EVENT	ATTRIBUTE	RULE	RECIPIENTS	VALIDITY	COPY	DELETE
requested changes	ChangeAdd			ChangeManager, ChangeBuilder	valid		
ChangeBuilder update	ChangeUpdate	ChangeBuilderID	*	ChangeManager, ChangeBuilder, OldChangeBuilder	valid		
ChangeManager update	ChangeUpdate	ChangeManagerID	*	ChangeManager, OldChangeManager	valid		
approved changes	ChangeUpdate	ChangeState	approved	ChangeBuilder, ChangeInitiators, CABCustomers, CABAgents, WorkOrderAgents	valid		

Abb. 6: ITSM Change-Benachrichtigung löschen

So kopieren Sie eine ITSM Change-Benachrichtigung:

1. Klicken Sie in der Liste mit den ITSM Change Benachrichtigung auf das Kopieren-Symbol.

Einstellungen für ITSM Change-Benachrichtigungen

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

Grundlegende Einstellungen für ITSM Change-Benachrichtigungen

Add	
★ Name:	<input type="text"/>
★ Event:	<input type="text" value="ActionAdd"/>
Attribute:	<input type="text"/>
Rule:	<input type="text"/>
Recipients:	<input type="text"/>
Validity:	<input type="text" value="valid"/>
Comment:	<input type="text"/>

Abb. 7: ITSM Change-Benachrichtigung - Grundlegende Einstellungen

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

Ereignis * Hier können Sie auswählen, welche Ereignisse diese Benachrichtigung auslösen.

Attribut Das Feld, das für die Benachrichtigung ausgelesen werden soll.

Regel Der Inhalt des Feldes, der als Attribut gesetzt.

Empfänger Hier können Sie die Gruppen wählen, die die Benachrichtigung erhalten.

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

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

Benachrichtigung (Agent)

▼ Notification (Agent)

▼ English (United States)

★ Subject:

★ Text: **B I U S** | |

Format ▾ | Font ▾ | Size ▾ | **A** ▾ | **A** ▾ | **I**_x | Source

Add new notification language:

Abb. 8: ITSM Change Benachrichtigung - Einstellungen für Agenten-Benachrichtigungen

Der Hauptinhalt einer Benachrichtigung kann für jede Sprache mit lokalisiertem Betreff und Fließtext hinzugefügt werden. Es ist auch möglich, statische Textinhalte gemischt mit OTRS-Tags zu definieren.

Betreff * Der lokalisierte Betreff für eine spezifische Sprache.

Text * Der lokalisierte Inhalt für eine spezifische Sprache.

Neue Sprache für Benachrichtigungen hinzufügen Wählen Sie, welche Sprachen hinzugefügt werden sollen, um lokalisierte Benachrichtigungen zu erstellen.

Warnung: Wenn in der Einstellung `DefaultUsedLanguages` eine Sprache gelöscht wird, die bereits einen Benachrichtigungstext hat, wird der Benachrichtigungstext unbrauchbar. Wenn eine Sprache auf dem System nicht vorhanden oder aktiviert ist, kann der entsprechende Benachrichtigungstext gelöscht werden, wenn er nicht mehr benötigt wird.

Benachrichtigung (Kunden)

▼ Notification (Customer)

▼ English (United States)

★ Subject:

★ Text: **B I U S** | | | | | |

Format | Font | Size | | | | Source

Add new notification language:

Abb. 9: ITSM Change-Benachrichtigung - Einstellungen für Kunden-Benachrichtigungen

Der Hauptinhalt einer Benachrichtigung kann für jede Sprache mit lokalisiertem Betreff und Fließtext hinzugefügt werden. Es ist auch möglich, statische Textinhalte gemischt mit OTRS-Tags zu definieren.

Betreff * Der lokalisierte Betreff für eine spezifische Sprache.

Text * Der lokalisierte Inhalt für eine spezifische Sprache.

Neue Sprache für Benachrichtigungen hinzufügen Wählen Sie, welche Sprachen hinzugefügt werden sollen, um lokalisierte Benachrichtigungen zu erstellen.

Warnung: Wenn in der Einstellung `DefaultUsedLanguages` eine Sprache gelöscht wird, die bereits einen Benachrichtigungstext hat, wird der Benachrichtigungstext unbrauchbar. Wenn eine Sprache auf dem System nicht vorhanden oder aktiviert ist, kann der entsprechende Benachrichtigungstext gelöscht werden, wenn er nicht mehr benötigt wird.

ITSM Change-Benachrichtigung - Variablen

Es ist möglich, Variablen in Ticket-Benachrichtigungen zu nutzen. Variablen, bekannt als OTRS Tags, werden durch OTRS bei der Erstellung der E-Mail mit Inhalten ersetzt.

Siehe auch:

Bitte überprüfen Sie die vorhandenen Benachrichtigungen, um eine Liste der OTRS-Tags zu erhalten, die in ITSM-Change Benachrichtigungen verwendet werden können.

Die Variable `<OTRS_CHANGE_ChangeManager>` beinhaltet beispielsweise den Change-Manager, so dass eine Vorlage etwa Folgendes enthalten kann.

```
Change manager: <OTRS_CHANGE_ChangeManager>
```

Dieses Tag erweitert z.B. zu:

```
Change manager: John Smith
```

4.1.4 Administration

Nach der Installation des Pakets werden einige neue Klassen im *General Catalog* verfügbar sein.

4.1.4.1 Allgemeiner Katalog

ITSM Change Management fügt einige neue Klassen zum *General Katalog* hinzu. Die Ansicht zur Verwaltung des General Katalog ist im Modul *General Catalog* in der Gruppe *Administration* verfügbar.

List
CATALOG CLASS
ITSM::ChangeManagement::Category
ITSM::ChangeManagement::Change::State
ITSM::ChangeManagement::Impact
ITSM::ChangeManagement::Priority
ITSM::ChangeManagement::WorkOrder::State
ITSM::ChangeManagement::WorkOrder::Type
ITSM::Core::IncidentState
ITSM::Service::Type
ITSM::SLA::Type

Abb. 10: General Catalog - Klassenansicht

Neue Klassen

ITSM::ChangeManagement::Category Diese Klasse enthält den Schweregrad der in der Matrix *Kategorie Auswirkung Priorität* verwendeten Kategorien.

ITSM::ChangeManagement::Change::State Diese Klasse enthält die in *State Machine* verwendeten Change-Status.

ITSM::ChangeManagement::Impact Diese Klasse enthält die Schwere der Auswirkungen, die in der Matrix *Kategorie Auswirkung Priorität* verwendet werden.

ITSM::ChangeManagement::Priority Diese Klasse enthält die in der Matrix *Kategorie Auswirkung Priorität* verwendeten Prioritäten.

ITSM::ChangeManagement::WorkOrder::State Diese Klasse enthält die in *State Machine* verwendeten Arbeitsauftrags-Status.

ITSM::ChangeManagement::WorkOrder::Type Diese Klasse enthält die in *ITSM Changes* verwendeten Arbeitsauftragsarten.

Bemerkung: Die anderen Klassen wurden durch das Paket *ITSM Core* hinzugefügt.

4.1.5 Change-Einstellungen

Nach der Installation des Pakets ist eine neue Gruppe *Change-Einstellungen* mit zwei neuen Modulen im Administrator-Interface verfügbar.

4.1.5.1 Kategorie Auswirkung Priorität

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

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

Save or Cancel

Abb. 11: Kategorie Auswirkung Priorität

Diese Matrix definiert die Priorität eines Changes basierend auf der Kategorie und den Auswirkungen. Die berechnete Priorität wird in den Ansichten *Change hinzufügen* und *Change bearbeiten* verwendet.

4.1.5.2 State Machine

OTRS::ITSM verfügt über „State-Machines“, die gültige Status und mögliche Ergebnisstatus für eine Change und einen Arbeitsauftrag definieren.

Verwenden Sie diese Ansicht, um die State-Machines zu verwalten. Die Ansicht zur Verwaltung der State-Machine ist im Modul *State-Machine* in der Gruppe *Change-Einstellungen* verfügbar.

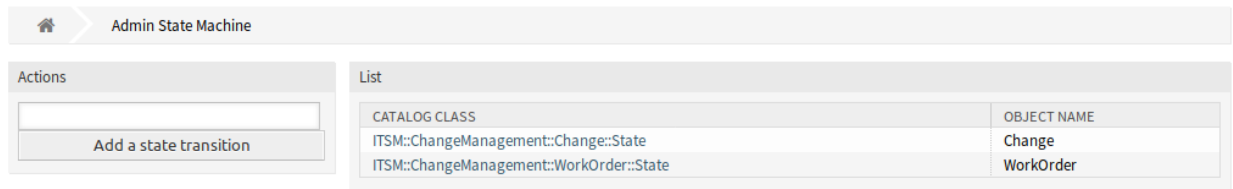


Abb. 12: State-Machine-Verwaltung

State-Machines verwalten

Die Status und möglichen Ergebnisstatus sollten als *Übergänge* definiert werden. In OTRS::ITSM wird dies als Tabelle dargestellt.

So fügen Sie einen neuen Übergang hinzu:

1. Wählen Sie in der linken Seitenleiste im Widget *Aktion* die State-Machine, der Sie einen Übergang hinzufügen möchten.
2. Wählen Sie einen Zustand aus, in dem der Übergang beginnen soll.
3. Wählen Sie einen Zustand aus, zu dem der Übergang gehen soll.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern* oder *Speichern und abschließen*.

Add a new state transition for ITSM::ChangeManagement::Change::State

State:

Next state:

or or [Cancel](#)

Abb. 13: Neuen Status-Übergang hinzufügen

So bearbeiten Sie einen Übergang:

1. Klicken Sie in der Liste mit den State-Machines auf eine State-Machine.
2. Klicken Sie auf einen Übergangsnamen.
3. Ändern Sie *Nächster Status*.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern* oder *Speichern und abschließen*.

Edit a state transition for ITSM::ChangeManagement::Change::State

State: *START*

Next state:

or or [Cancel](#)

Abb. 14: Status-Übergang bearbeiten

So löschen Sie einen Übergang:

1. Klicken Sie in der Liste mit den State-Machines auf eine State-Machine.
2. Klicken Sie in der letzten Spalte der Übersichtstabelle auf das Papierkorb-Symbol.
3. Klicken Sie im Bestätigungs-Dialog auf die Schaltfläche *JA*.

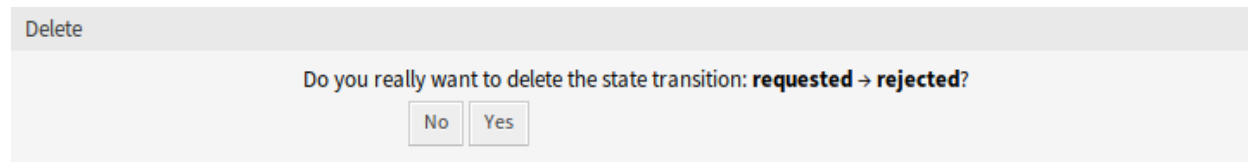


Abb. 15: Status-Übergang löschen

Change-State-Machine

Die Standardinstallation generiert Vorschläge auf der Grundlage des folgenden Logikmodells.

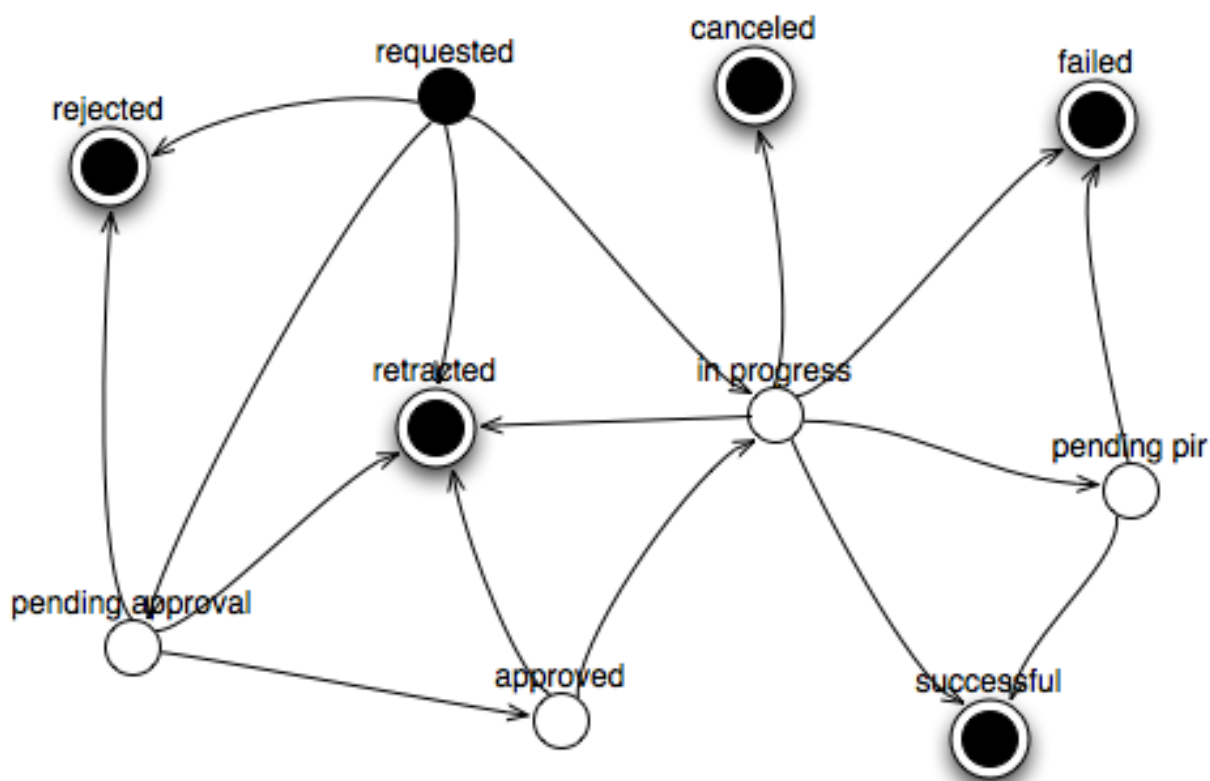


Abb. 16: Modell der Change-State-Machine

Klicken Sie in der Liste der State-Machines auf den Eintrag *ITSM::ChangeManagement::Change::State*, um die State-Machine-Übergänge zu sehen.

Siehe auch:

Overview over state transitions for ITSM::ChangeManagement::Change::State






















STATE	NEXT STATE	DELETE
START	requested	
requested	rejected	
requested	retracted	
requested	pending approval	
requested	in progress	
pending approval	rejected	
pending approval	retracted	
pending approval	approved	
rejected	*END*	
approved	retracted	
approved	in progress	
in progress	pending pir	
in progress	retracted	
in progress	failed	
in progress	successful	
in progress	canceled	
pending pir	failed	
pending pir	successful	
successful	*END*	
failed	*END*	
canceled	*END*	
retracted	*END*	

Abb. 17: Change-State-Machine - Übergänge

Die Status der Change-State-Machine sind in der Klasse *ITSM::ChangeManagement::Change::State* definiert im *Allgemeiner Katalog* definiert.

Arbeitsauftrag-State-Machine

Die Standardinstallation generiert Vorschläge auf der Grundlage des folgenden Logikmodells.

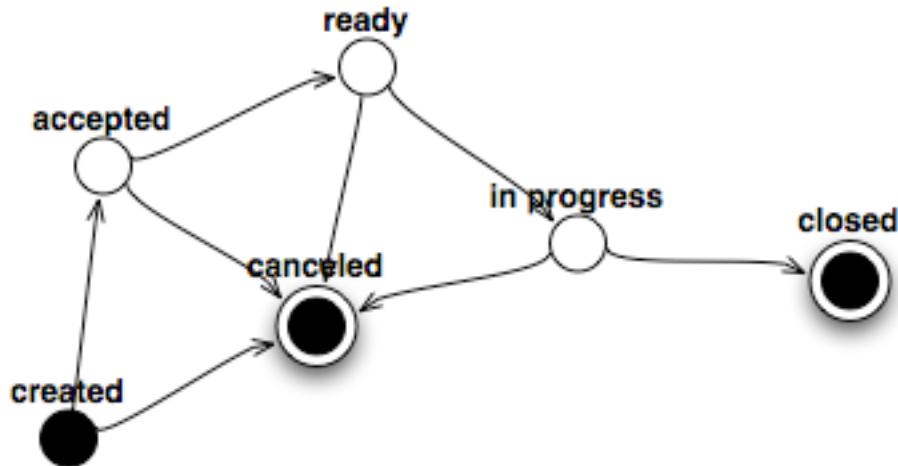


Abb. 18: Modell der Arbeitsauftrag-State-Machine

Klicken Sie in der Liste der State-Machines auf den Eintrag *ITSM::ChangeManagement::WorkOrder::State*, um die State-Machine-Übergänge zu sehen.

Overview over state transitions for ITSM::ChangeManagement::WorkOrder::State		
STATE	NEXT STATE	DELETE
START	created	
created	accepted	
created	canceled	
accepted	ready	
accepted	canceled	
ready	in progress	
ready	canceled	
in progress	closed	
in progress	canceled	
closed	*END*	
canceled	*END*	

Abb. 19: Arbeitsauftrag-State-Machine - Übergänge

Siehe auch:

Die Status der Arbeitsauftrags-State-Machine werden in der Klasse *ITSM::ChangeManagement::WorkOrder::State* class in the *Allgemeiner Katalog* definiert.

4.2 Agenten-Interface

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

4.2.1 ITSM Changes

Nach der Installation des Pakets ist ein neues Menü im Agenten-Interface verfügbar.

Bemerkung: Um Benutzern Zugriff auf das Menü *ITMS-Changes* zu gewähren, müssen sie als Mitglied zur Gruppe *itsm-change* hinzugefügt werden.

Die Menü-Einträge, die durch dieses Paket hinzugefügt wurden, sind nach einer Neuansmeldung im System verfügbar.

Die Implementierung eines Change, inklusive aller benötigten Arbeitsaufträge, folgt dem nachfolgenden Ablauf:

1. Einen Change erstellen.
2. Die benötigten Arbeitsaufträge erstellen.
3. Definition aller Bedingungen und Aktionen.
4. Einen Change ausführen.

4.2.1.1 Übersicht

Diese Ansicht gibt eine Übersicht über Changes.

Overview: ITSM Changes: All

STATE	CHANGE#	CHANGE TITLE	CHANGE BUILDER	WORKORDERS	CHANGE STATE	PRIORITY	PLANNED START TIME	PLANNED END TIME		
All 1	requested 1	pending approval 0	rejected 0	approved 0	in progress 0	pending pir 0	successful 0	failed 0	canceled 0	retracted 0
	2018121010000013	New employee	Admin OTRS	0	requested	3 normal				

Abb. 20: ITSM Changes - Übersicht

Changes können gefiltert werden, indem man auf einen Change-Namen in der Kopfzeile des Übersichts-Widgets klickt. Es gibt eine Option *Alle*, um alle Changes zu sehen. Die Zahlen hinter den Statusnamen geben an, wie viele Changes in jedem Status vorgenommen wurden.

Siehe auch:

Siehe Einstellung `ITSMChange::Frontend::AgentITSMChange###Filter::ChangeStates`, um die Arbeitsauftrags-Status zu definieren, die als Filter in der Übersicht verwendet werden.

So begrenzen Sie die Anzahl der angezeigten Changes pro Seite:

1. Klicken Sie auf das Zahnrad-Symbol in der oberen, rechten Ecke des Übersichts-Widget.
2. Wählen Sie die maximale angezeigte Anzahl der Changes pro Seite.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Übermitteln*.

Die angezeigten Attribute können über die Systemkonfiguration definiert werden. Nicht alle Attribute werden standardmäßig angezeigt. Die möglichen Attribute sind:

ActualEndTime Datum und Zeit zu der die Umsetzung des Changes abgeschlossen wurde.

ActualStartTime Datum und Zeit zu der die Umsetzung des Changes begonnen wurde.

Category Kategorie oder Typ des Change.

ChangeBuilder Name des Change-BUILDER.

ChangeManager Der Name des Change-Manager.

ChangeNumber Vom System erzeugte Change-Nummer.

ChangeState Change-Status.

ChangeStateSignal Indikator für den Change-Status, der als Signalfarbe angezeigt wird.

ChangeTime Datum und Zeit zu der der Change geändert wurde.

ChangeTitle Name des Change.

CreateTime Datum und Zeit zu der der Change erstellt wurde.

DynamicField_ChangeFieldName Dynamisches Feld, das dem Arbeitsauftrag zugeordnet ist.

Impact Erwarteter Effekt des Change.

PlannedEndTime Datum und Uhrzeit des Abschlusses der geplanten Change-Umsetzung.

PlannedStartTime Datum und Uhrzeit des geplanten Starts der Umsetzung.

Priority Prioritäts-Stufe des Changes.

RequestedTime Das vom Kunden gewünschte Umsetzungsdatum.

Services Services, die vom Change beeinflusst werden.

WorkOrderCount Anzahl der Arbeitsaufträge, die mit dem Change zusammenhängen.

Siehe auch:

Siehe Einstellung `ITSMChange::Frontend::AgentITSMChange###ShowColumns`, um die angezeigten Attribute zu definieren.

So schauen Sie sich Details eine Change an:

1. Klicken Sie in der Liste auf einen Change.

Die *Change-Detailansicht* hat ihr eigenes Menü.

Zurück Dieser Menüeintrag führt zur vorherigen Ansicht zurück.

Historie Dieser Menüeintrag öffnet ein neues Fenster mit der Historie des Changes.

Drucken Dieser Menüeintrag öffnet eine PDF-Datei mit einer Druckansicht. Sie können diese PDF-Datei speichern oder drucken.

Bearbeiten Dieser Menüeintrag öffnet ein neues Fenster zum Bearbeiten des Change.

Beteiligte Personen Verwenden Sie diese Ansicht, um Personen zum Change hinzuzufügen.

Change Manager * Weist einem Agenten für den aktuellen Change die Change-Manager-Privilegien zu.

Change#: 201812101000013 — New employee

Back History Print Edit Involved Persons Add Workorder Add Workorder (from Template) Conditions Link Template

▼ ITSM Change - New employee

To open links in the following description blocks, you might need to press Ctrl or Cmd or Shift key while clicking the link (depending on your browser and OS).

Description: This change is for hire a new employee.
 Justification: New employees need workstation and mobile phone.
 Attachment:

▼ Change Information

Change State: requested

Planned Start -
 Time:
 Planned End -
 Time:
 Actual Start Time -
 Actual End Time -
 Requested Date -
 Planned Effort -
 Accounted Time -

Category: 3 normal
 Impact: 3 normal
 Priority: 3 normal
 Change -

Abb. 21: ITSM Change-Detailansicht

History of Change#201812101000013 - New employee

Cancel & close

History Content

ACTION	COMMENT	DETAILS	WORKORDER	USER	CREATETIME
ChangeAdd	New Change (ID=1)	-	-	Admin OTRS	12/10/2018 12:33:37 (Europe/Budapest)
ChangeNotificationSent	Notification sent to root@localhost (Event: ChangeAdd)	-	-	Admin OTRS	12/10/2018 12:33:37 (Europe/Budapest)
ChangeUpdate	ChangeTitle: (new=New employee, old=)	-	-	Admin OTRS	12/10/2018 12:33:37 (Europe/Budapest)
ChangeUpdate	Description: (new=This change is for hire a new [...], old=)	Show details	-	Admin OTRS	12/10/2018 12:33:37 (Europe/Budapest)
ChangeUpdate	Justification: (new=New employees need workstation[...], old=)	Show details	-	Admin OTRS	12/10/2018 12:33:37 (Europe/Budapest)

Abb. 22: ITSM Change - Historie

Edit Change#201812101000013 - New employee
Cancel & close

★ Title:

★ Description:

B I U S | | | | | | | | | | | | | |

Format | Font | Size | | | | | | | |

This change is for hire a new employee.

★ Justification:

B I U S | | | | | | | | | | | | | |

Format | Font | Size | | | | | | | |

New employees need workstation and mobile phone

Abb. 23: ITSM Change bearbeiten

Edit Involved Persons of Change#201812101000013 - New employee
Cancel & close

Involved Persons

★ ChangeManager:

★ ChangeBuilder:

Submit

Change Advisory Board

CAB Template:

Add to CAB:

Current CAB:

Abb. 24: Beteiligte Personen

Bemerkung: Es können nur die Agenten als Change-Manager hinzugefügt werden, die Mitglieder der Gruppe *itsm-change-manager* sind.

Change Builder * Definiert den Bearbeiter und definiert den aktuellen Change. Beim Anlegen eines neuen Change wird automatisch der aktuelle Bearbeiter als Change-Builder eingetragen.

Bemerkung: Es können nur die Agenten als Change-Builder hinzugefügt werden, die Mitglieder der Gruppe *itsm-change-builder* sind.

Change Advisory Board Definiert eine Gruppe von Personen, zu der Agenten und Kunden gehören können.

Arbeitsauftrag hinzufügen Verwenden Sie dieses Fenster, um neue Arbeitsaufträge zum Change hinzuzufügen.

Add Workorder to Change#2018121010000013 - New employee
 Cancel & close

Workorder

★ Title:

★ Instruction:

B I U S | | | | | | | | | | | | | |

 Format - | Font - | Size - | - | - | | | | | |

Workorder Type:

Planned Start / / - :

Time:

Planned End / / - :

Time:

Planned Effort:

Attachment:

Click to select files or just drop them here.

Create

Abb. 25: Arbeitsauftrag hinzufügen

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

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

Anweisung * Eine längere Beschreibung des Arbeitsauftrags und was zu tun ist.

Arbeitsauftrags-Typ Wählen Sie einen Typ für den Arbeitsauftrag. Die Typen werden in der Klasse `ITSM::ChangeManagement::WorkOrder::Type` im *Allgemeiner Katalog* definiert.

Geplante Startzeit Wählen Sie eine geplante Startzeit für den Arbeitsauftrag.

Geplante Endzeit Wählen Sie eine geplante Endzeit für den Arbeitsauftrag.

Geplanter Aufwand Fügen Sie einen Wert in einer beliebigen Arbeitseinheit hinzu, um den geplanten Aufwand anzugeben.

Anhang Ermöglicht das Anhängen von zugehörigen Dateien und Dokumenten.

Nach dem Hinzufügen einer Arbeitsanweisung, öffnet sich die Arbeitsauftrag-Detailansicht einem neuen Browser-Tab.

The screenshot shows the OTRS interface for a workorder. The title bar reads "Workorder#: 201812111000011-2 — Provide Workstation". Below the title bar is a navigation menu with options: Back, History, Print, Edit, WorkorderAgent, Report, Link, Template, Delete. The main content area is titled "Workorder - Provide Workstation" and contains a list of items. The selected item is "Workorder 201812111000011 - 2 Provide Workstation". Below this, there is an instruction: "Instruction: Provide a workstation to the new employee." and several "Attachment (Report):" links. On the right side, there is a "Workorder Information" panel with the following details:

- Workorder State: created
- Workorder Type: workorder
- Planned Start: 12/12/2018 12:26:00 (Europe/Budapest)
- Planned End: 12/12/2018 13:26:00 (Europe/Budapest)
- Actual Start Time: -
- Actual End Time: -
- Planned Effort: 0.00
- Accounted Time: 0.00
- Change Builder: Admin OTRS
- Workorder Agent: -
- Created: 12/12/2018 12:28:01 (Europe/Budapest)
- Created by: Admin OTRS
- Last changed: 12/12/2018 12:28:02 (Europe/Budapest)
- Last changed by: Admin OTRS

Abb. 26: Arbeitsauftrag-Detailansicht

Die *Arbeitsauftrag-Detailansicht* hat ein eigenes Menü.

Zurück Dieser Menüeintrag führt zur vorherigen Ansicht zurück.

Historie Dieser Menüeintrag öffnet ein neues Fenster mit der Historie des Arbeitsauftrags.

Drucken Dieser Menüeintrag öffnet eine PDF-Datei mit einer Druckansicht. Sie können diese PDF-Datei speichern oder drucken.

Bearbeiten Dieser Menüeintrag öffnet ein neues Fenster zum Bearbeiten des Arbeitsauftrags.

Nachfolgende Arbeitsaufträge entsprechend verschieben Wenn dies aktiviert ist, werden die nachfolgenden Arbeitsaufträge entsprechend den in den Feldern *Geplante Startzeit* und *Geplante Endzeit* festgelegten Zeiten zeitlich verschoben.

Arbeitsauftrags-Agent Verwenden Sie diesen Menüeintrag um einen Agenten zu einem Arbeitsauftrag zuzuordnen.

History of Workorder#201812111000011-2 - Provide Workstation
Cancel & close

History Content					
ACTION	COMMENT	DETAILS	WORKORDER	USER	CREATETIME
WorkOrderAdd	New Workorder (ID=4)	-	Show workorder	Admin OTRS	12/12/2018 12:28:01 (Europe/Budapest)
WorkOrderNotificationSent	Notification sent to root@localhost (Event: WorkOrderAdd)	-	Show workorder	Admin OTRS	12/12/2018 12:28:01 (Europe/Budapest)
WorkOrderUpdate	Instruction: (new=Provide a workstation to the n[...], old=)	Show details	Show workorder	Admin OTRS	12/12/2018 12:28:02 (Europe/Budapest)
WorkOrderUpdate	PlannedEffort: (new=, old=0.00)	-	Show workorder	Admin OTRS	12/12/2018 12:28:02 (Europe/Budapest)
WorkOrderUpdate	PlannedEndTime: (new=2018-12-12 12:26:00, old=)	-	Show workorder	Admin OTRS	12/12/2018 12:28:02 (Europe/Budapest)
WorkOrderUpdate	PlannedStartTime: (new=2018-12-12 11:26:00, old=)	-	Show workorder	Admin OTRS	12/12/2018 12:28:02 (Europe/Budapest)
WorkOrderUpdate	WorkOrderTitle: (new=Provide Workstation, old=)	-	Show workorder	Admin OTRS	12/12/2018 12:28:02 (Europe/Budapest)
WorkOrderPlannedStartTimeReached	Workorder (ID=4) reached planned start time.	-	Show workorder	Admin OTRS	12/12/2018 12:30:13 (Europe/Budapest)

Abb. 27: Arbeitsauftrag - Historie

Edit Workorder#201812111000011-2 - Provide Workstation
Cancel & close

★ Title:

★ Instruction:

B I U S | | | | | | | | | | | |

Format | Font | Size | | | | | Source | | |

Provide a workstation to the new employee.

Workorder Type: **workorder**

Planned Start Time: / / - :

Planned End Time: / / - :

Move following workorders accordingly:

Planned Effort:

Attachment:

Click to select files or just drop them here.

Abb. 28: Arbeitsauftrag bearbeiten

Edit Workorder Agent of Workorder#201812111000011 - 2: Provide Workstation
Cancel & close

Workorder Agent:

Submit

Abb. 29: Arbeitsauftrags-Agent bearbeiten

Bemerkung: Es können nur die Agenten als Arbeitsauftrags-Agent hinzugefügt werden, die Mitglieder der Gruppe *itsm-change* sind.

Bericht Verwenden Sie diesen Menü-Eintrag, um die Fortschritte der Arbeitsweisung zu dokumentieren. Diese Ansicht kann als Protokoll für den Arbeitsauftrag genutzt werden.

Edit Report of Workorder#201812111000011-2 - Provide Workstation
Cancel & close

★ Report:

B I U S | | | | | | | | | | | | | | |

Format - | Font - | Size - | | | | | | | |

2018-12-10:
New workstation will be installed on Monday.

2018-12-10:
New workstation is installed.

State:

Accounted Time:

Attachment:

Submit

Abb. 30: Arbeitsauftrags-Bericht

Bericht * Das ist der Text des Berichts. Da es für alle Berichte nur den gleichen Textbereich gibt, wird empfohlen, jedem Eintrag einen Zeitstempel hinzuzufügen.

Status Der nächste Status eines Arbeitsauftrags.

Siehe auch:

Die möglichen nächsten Status werden in der *State Machine* für Arbeitsaufträge definiert, aber sie können über Bedingungen gefiltert werden.

Gebuchte Zeit Fügen Sie die abgerechnete Zeit in Zeiteinheiten hinzu.

Anhang Ermöglicht das Anhängen von zugehörigen Dateien und Dokumenten.

Verknüpfen Dieser Menüeintrag öffnet die Standardansicht zum Verknüpfen von Objekten. Arbeitsaufträge können mit Services oder Tickets verknüpft werden. Bestehende Verknüpfungen können

hier ebenfalls verwaltet werden.

Edit Workorder Agent of Workorder#201812111000011 - 2: Provide Workstation
 Cancel & close

Workorder Agent:

Submit

Abb. 31: Arbeitsauftrag verknüpfen

Vorlage Verwenden Sie diese Ansicht, um den Arbeitsauftrag als Vorlage zu speichern.

Save Change as Template: Change# 201812101000013: New employee
 Cancel & close

Template Name:

Comment:

Reset States:

Validity:

Submit

Abb. 32: Arbeitsauftrag als Vorlage speichern

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

Kommentar Fügen Sie dieser Ressource zusätzliche Informationen hinzu.

Bemerkung: Es wird empfohlen, in diesem Feld eine Versionsnummer anzugeben, da es einfacher ist, die richtige Vorlage zu identifizieren.

Status zurücksetzen Alle Status werden zurückgesetzt, wenn *Ja* ausgewählt wurde.

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

Löschen Verwenden Sie diesen Menüeintrag, um einen Arbeitsauftrag zu löschen.

Drucken Dieser Menüeintrag öffnet eine PDF-Datei mit einer Druckansicht. Sie können diese PDF-Datei speichern oder drucken.

Bearbeiten Dieser Menüeintrag öffnet ein neues Fenster zum Bearbeiten des Change.

Arbeitsauftrag hinzufügen (aus Vorlage) Verwenden Sie diese Ansicht, um einen Arbeitsauftrag aus einer Vorlage hinzuzufügen.

Vorlage * Wählen Sie aus der Liste der Arbeitsauftrags-Vorlagen eine Vorlage.

Zeit-Typ Wählen Sie im nächsten Feld die Zeitart aus, die Sie neu definieren möchten.

Neue Zeit Geben Sie eine neue Zeit für die oben ausgewählte Zeitart an.

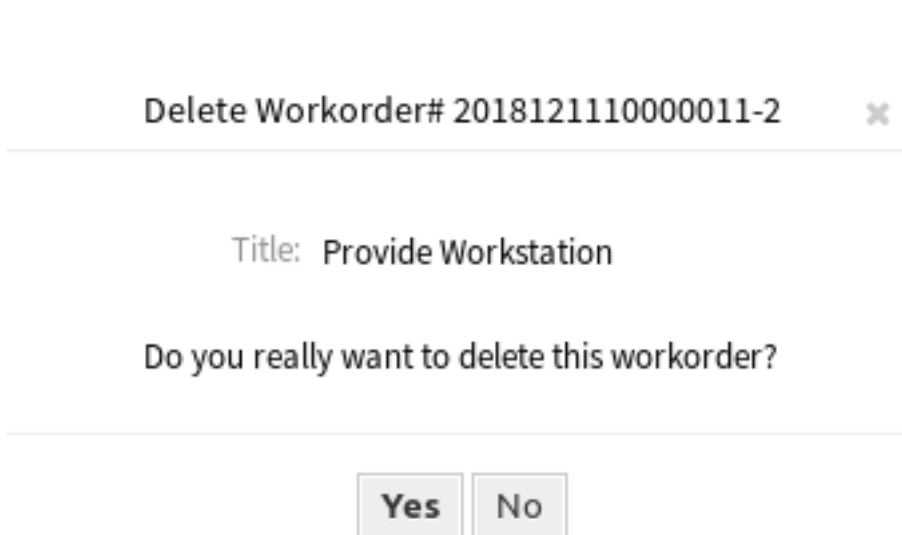


Abb. 33: Arbeitsauftrag löschen

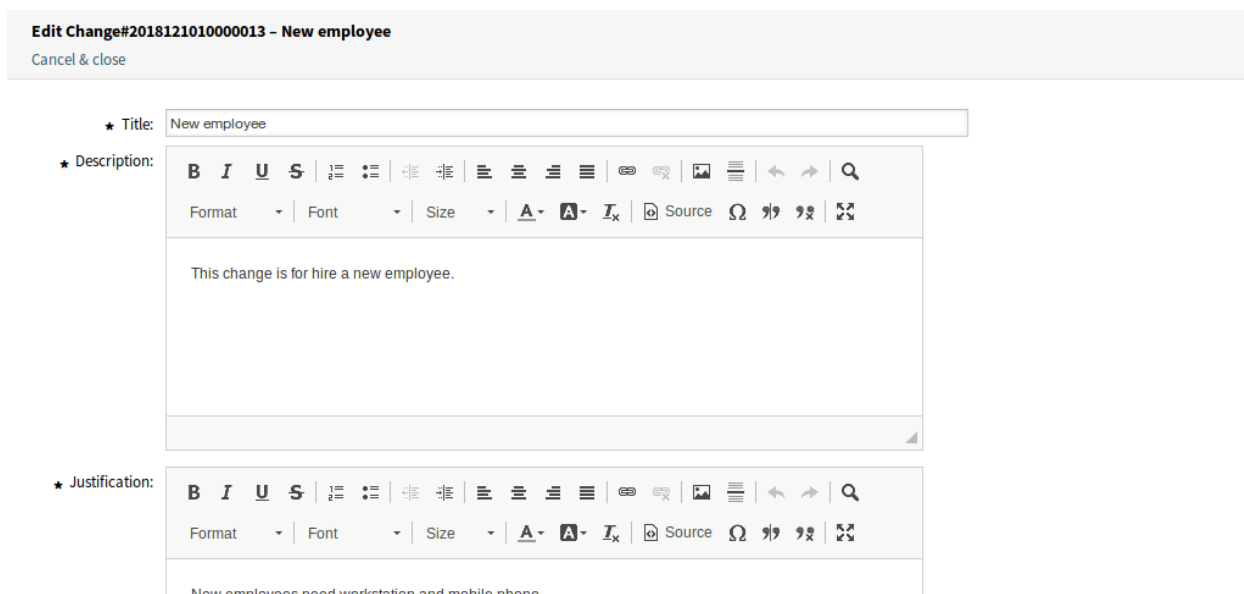


Abb. 34: ITSM Change bearbeiten

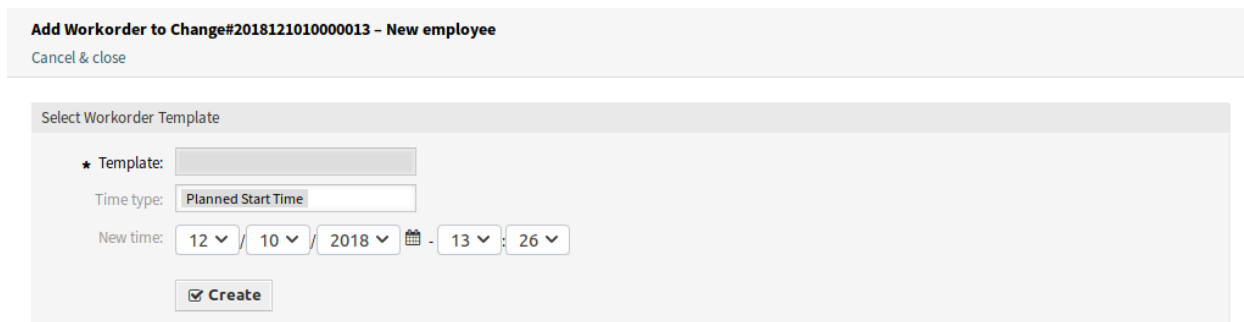


Abb. 35: Arbeitsauftrag aus Vorlage hinzufügen

Siehe auch:

Vorlagen für Arbeitsvorlagen können über den Menü-Eintrag *Vorlagen* in der Arbeitsauftrags-Detailansicht erstellt werden.

Bedingungen Verwenden Sie diese Ansicht, um neue Bedingungen zum Change hinzuzufügen.

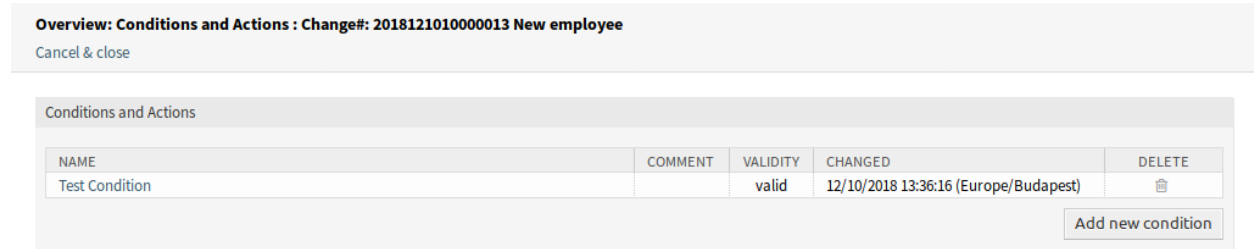


Abb. 36: Bedingungen-Übersicht

Bemerkung: Die definierten Bedingungen werden nicht in einer bestimmten Reihenfolge ausgeführt.

So fügen Sie eine neue Bedingung hinzu:

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Neue Bedingung hinzufügen*.

So bearbeiten Sie eine Bedingung:

1. Klicken Sie in der Liste mit den Bedingungen auf eine Bedingung.

So löschen Sie eine Bedingung:

1. Klicken Sie in der Liste mit den Bedingungen auf eine Bedingung.
2. Klicken Sie im Bestätigungsdialog auf die Schaltfläche *OK*.

Die Ansichten *Bedingung hinzufügen* und *Bedingung bearbeiten* bestehen aus drei Widgets.

Im Widget *Bedingung*:

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

Bemerkung: Bedingungen sind nach Name sortiert. Verwenden sie *100* , *200* , etc. als Präfix, um die Sortierreihenfolge zu setzen. Alle Bedingungen werden unabhängig von ihrer Position bewertet.

Übereinstimmung Übereinstimmungs-Typ von Ausdrücken.

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

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

Im Widget *Ausdrücke* kann der Ausdruck hinzugefügt werden. Die passende Art von Ausdrücken (*ODER* oder *UND*) kann oben definiert werden.

Edit Condition: Change#: 2018121010000013 New employee
 Back or Cancel & close

Condition

★ Name:

Matching: Any expression (OR) All expressions (AND)

Validity:

Comment:

Expressions

OBJECT	SELECTOR	ATTRIBUTE	OPERATOR	VALUE	DELETE
No Expressions found.					

Actions

OBJECT	SELECTOR	ATTRIBUTE	OPERATOR	VALUE	DELETE
No Actions found.					

Abb. 37: Bedingung hinzufügen

Im Widget *Aktionen* können die Aktionen hinzugefügt werden, die ausgeführt werden, wenn die Ausdrücke erfüllt sind. Der Operator *set* ermöglicht es, das ausgewählte Attribut auf einen bestimmten Wert zu setzen, wenn die definierte Bedingung erfüllt ist. Andererseits friert der Operator *lock* das ausgewählte Attribut ein, solange die definierte Bedingung erfüllt ist, d.h. eine manuelle Änderung ist nicht möglich.

Bemerkung: Aktionen werden in der Reihenfolge ausgeführt, wie sie gesetzt wurden.

Verknüpfen Dieser Menüeintrag öffnet die Standardansicht zum Verknüpfen von Objekten. Changes können mit anderen Objekten wie FAQ-Artikel, Services, Tickets oder Configuration Items verknüpft werden. Bestehende Verknüpfungen können hier ebenfalls verwaltet werden.

Zeitfenster verschieben Verwenden Sie diese Ansicht, um den geplanten Zeitrahmen für die Implementierung von Changes zu verschieben.

Zeit-Typ Wählen Sie im nächsten Feld die Zeitart aus, die Sie neu definieren möchten.

Neue Zeit Geben Sie eine neue Zeit für die oben ausgewählte Zeitart an.

Vorlage Verwenden Sie diese Ansicht, um den Change als Vorlage zu speichern. Neue Changes können aus über den Menü-Eintrag *Neu (aus Vorlage)* aus Vorlagen erstellt werden.

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

Kommentar Fügen Sie dieser Ressource zusätzliche Informationen hinzu.

Bemerkung: Es wird empfohlen, in diesem Feld eine Versionsnummer anzugeben, da es einfa-

Manage links for Change# 2018121010000013: New employee
Close this dialog

Create new links | Manage existing links

Link with:

Ticket#:

Title:

Fulltext:

State:

Priority:

Abb. 38: ITSM Change verknüpfen

Move Time Slot Change# 2018121010000013
Cancel & close

Time type:

New time: / / - :

Abb. 39: Zeitfenster verschieben

Save Change as Template: Change# 2018121010000013: New employee
Cancel & close

Template Name:

Comment:

Reset States:

Validity:

Abb. 40: Change als Vorlage speichern

cher ist, die richtige Vorlage zu identifizieren.

Status zurücksetzen Alle Status werden zurückgesetzt, wenn *Ja* ausgewählt wurde.

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

4.2.1.2 Neu

Verwenden Sie diese Ansicht, um neue Changes zur Change-Verwaltung hinzuzufügen.

Add Change

The screenshot shows the 'Add Change' form in OTRS. The form is titled 'ITSM Change' and contains several fields:

- Title:** A required text input field.
- Description:** A rich text editor with a toolbar containing bold, italic, underline, strikethrough, bulleted list, numbered list, link, unlink, image, table, undo, redo, and search icons. Below the toolbar are dropdown menus for Format, Font, and Size, followed by buttons for text color, background color, text style, source, insert link, unlink, and refresh.
- Justification:** A rich text editor with the same toolbar as the Description field.
- Category:** A dropdown menu with '3 normal' selected.
- Impact:** A dropdown menu with '3 normal' selected.
- Priority:** A dropdown menu with '3 normal' selected.
- Requested Date:** A date and time picker showing '12 / 10 / 2018' and '11 : 25'.
- Attachments:** A file upload area with a download icon and the text 'Click to select files or just drop them here.'
- Create:** A button with a checkmark icon and the text 'Create'.

Abb. 41: Change hinzufügen

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

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

Beschreibung * Eine längere Textbeschreibung des Changes.

Begründung * Textliche Erläuterung der Gründe für den Change. Beantworten Sie die Frage: *Was ist die wahrscheinliche Folge, wenn der Change nicht umgesetzt wird?*

Kategorie * Definiert den Typ eines Changes.

Auswirkung * Definiert den Effekt oder die Auswirkung, die der Change haben wird.

Priorität * Definiert die Priorität des Change aus gewählter *Kategorie* und *Auswirkung*.

Siehe auch:

Schauen Sie unter *Kategorie Auswirkung Priorität* Matrix, um die Priorität zu definieren.

Wunschtermin Wählen Sie ein Datum, an dem ein Kunde den Change beantragt hat.

Siehe auch:

Dieses Attribut kann in der Systemkonfiguration unter *Frontend → Agent → View* deaktiviert werden.

Anhänge Ermöglicht das Anhängen von zugehörigen Dateien und Dokumenten.

4.2.1.3 Neu (aus Vorlage)

Verwenden Sie diese Ansicht, um neue Changes aus Vorlagen hinzuzufügen.

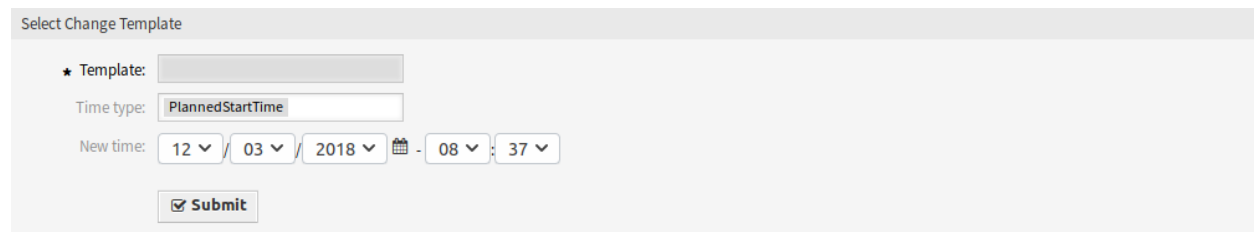


Abb. 42: Change hinzufügen

Siehe auch:

Vorlagen können in der *Change-Detailansicht* über den Menüpunkt *Vorlage* gespeichert werden.

Vorlage * Wählen Sie einen Change aus der Liste.

Zeit-Typ Wählen Sie im nächsten Feld die Art der geplanten Zeit aus, die eingestellt werden soll.

Neue Zeit Geben Sie die neue Zeit für die oben ausgewählte Zeit an. Diese Zeit wird im Change anstelle der gespeicherten verwendet.

Siehe auch:

Vorlagen können in der Ansicht *Vorlagen* bearbeitet werden.

4.2.1.4 Zeitplan

Verwenden Sie diese Ansicht, um Changes nach bestimmten Kriterien zu filtern. Diese Übersicht ist unter dem Menüeintrag *Zeitplan* im Menü *ITSM Changes* verfügbar.

Overview: Change Schedule: approved

STATE	CHANGE#	CHANGE TITLE	CHANGE BUILDER	WORKORDERS	CHANGE STATE	PRIORITY	▼ PLANNED START TIME	PLANNED END TIME
No data found.								

Abb. 43: ITSM Change - Zeitplan

Changes können gefiltert werden, wenn Sie auf den Status-Namen im Kopfbereich des Übersichts-Widgets klicken. Die Zahlen hinter den Change-Namen zeigen an, wie viele Changes sich im jeweiligen Status befinden.

Siehe auch:

Siehe Einstellung `ITSMChange::Frontend::AgentITSMChangeSchedule###Filter::ChangeStates`, um die Change-Status zu definieren, die als Filter in der Übersicht verwendet werden.

So begrenzen Sie die Anzahl der angezeigten Changes pro Seite:

1. Klicken Sie auf das Zahnrad-Symbol in der oberen, rechten Ecke des Übersichts-Widget.
2. Wählen Sie die maximale angezeigte Anzahl der Changes pro Seite.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.

So schauen Sie sich Details eine Change an:

1. Klicken Sie in der Liste auf einen Change.

Change#: 201812101000013 — New employee

Back History Print Edit Involved Persons Add Workorder Add Workorder (from Template) Conditions Link Template

▼ ITSM Change - New employee

To open links in the following description blocks, you might need to press Ctrl or Cmd or Shift key while clicking the link (depending on your browser and OS).

Description: This change is for hire a new employee.

Justification: New employees need workstation and mobile phone.

Attachment:

▼ Change Information

Change State: requested

Planned Start -
Time:

Planned End -
Time:

Actual Start Time: -

Actual End Time: -

Requested Date: -

Planned Effort: -

Accounted Time: -

Category: 3 normal

Impact: 3 normal

Priority: 3 normal

Change -

Abb. 44: ITSM Change-Detailansicht

Die angezeigten Attribute können über die Systemkonfiguration definiert werden. Nicht alle Attribute werden standardmäßig angezeigt. Die möglichen Attribute sind:

ActualEndTime Datum und Zeit zu der die Umsetzung des Changes abgeschlossen wurde.

ActualStartTime Datum und Zeit zu der die Umsetzung des Changes begonnen wurde.

Category Kategorie oder Typ des Change.

ChangeBuilder Name des Change-Builders.

ChangeManager Der Name des Change-Managers.

ChangeNumber Vom System erzeugte Change-Nummer.

ChangeState Change-Status.

ChangeStateSignal Indikator für den Change-Status, der als Signalfarbe angezeigt wird.

ChangeTime Datum und Zeit zu der der Change geändert wurde.

ChangeTitle Name des Change.

CreateTime Datum und Zeit zu der der Change erstellt wurde.

DynamicField_ChangeFieldName Dynamisches Feld, das dem Change zugeordnet ist.

Impact Erwarteter Effekt des Change.

PlannedEndTime Datum und Uhrzeit des Abschlusses der geplanten Change-Umsetzung.

PlannedStartTime Datum und Uhrzeit des geplanten Starts der Umsetzung.

Priority Prioritäts-Stufe des Changes.

RequestedTime Das vom Kunden gewünschte Umsetzungsdatum.

Services Services, die vom Change beeinflusst werden.

WorkOrderCount Anzahl der Arbeitsaufträge, die mit dem Change zusammenhängen.

Siehe auch:

Siehe Einstellung `ITSMChange::Frontend::AgentITSMChangeSchedule###ShowColumns` um die angezeigten Attribute zu definieren.

4.2.1.5 Voraussichtliche Service-Verfügbarkeit

Verwenden Sie diese Ansicht, um Changes nach bestimmten Kriterien zu filtern. Diese Übersicht ist unter dem Menüeintrag *Projected Service Availability* im Menü *ITSM Changes* verfügbar.

Overview: PSA: approved

STATE	CHANGE#	CHANGE TITLE	CHANGE STATE	PRIORITY	SERVICES	▼ PLANNED START TIME	PLANNED END TIME
No data found.							

Abb. 45: Projected Service Availability

Changes können gefiltert werden, wenn Sie auf den Status-Namen im Kopfbereich des Übersichts-Widgets klicken. Die Zahlen hinter den Change-Namen zeigen an, wie viele Changes sich im jeweiligen Status befinden.

Siehe auch:

Siehe Einstellung `ITSMChange::Frontend::AgentITSMChangePSA###Filter::ChangeStates`, um die Change-Status zu definieren, die als Filter in der Übersicht verwendet werden.

So begrenzen Sie die Anzahl der angezeigten Changes pro Seite:

1. Klicken Sie auf das Zahnrad-Symbol in der oberen, rechten Ecke des Übersichts-Widget.
2. Wählen Sie die maximale angezeigte Anzahl der Changes pro Seite.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.

So schauen Sie sich Details eine Change an:

1. Klicken Sie in der Liste auf einen Change.

Abb. 46: ITSM Change-Detailansicht

Die angezeigten Attribute können über die Systemkonfiguration definiert werden. Nicht alle Attribute werden standardmäßig angezeigt. Die möglichen Attribute sind:

ActualEndTime Datum und Zeit zu der die Umsetzung des Changes abgeschlossen wurde.

ActualStartTime Datum und Zeit zu der die Umsetzung des Changes begonnen wurde.

Category Kategorie oder Typ des Change.

ChangeBuilder Name des Change-Builder.

ChangeManager Der Name des Change-Manager.

ChangeNumber Vom System erzeugte Change-Nummer.

ChangeState Change-Status.

ChangeStateSignal Indikator für den Change-Status, der als Signalfarbe angezeigt wird.

ChangeTime Datum und Zeit zu der der Change geändert wurde.

ChangeTitle Name des Change.

CreateTime Datum und Zeit zu der der Change erstellt wurde.

DynamicField_ChangeFieldName Dynamisches Feld, das dem Change zugeordnet ist.

Impact Erwarteter Effekt des Change.

PlannedEndTime Datum und Uhrzeit des Abschlusses der geplanten Change-Umsetzung.

PlannedStartTime Datum und Uhrzeit des geplanten Starts der Umsetzung.

Priority Prioritäts-Stufe des Changes.

RequestedTime Das vom Kunden gewünschte Umsetzungsdatum.

Services Services, die vom Change beeinflusst werden.

WorkOrderCount Anzahl der Arbeitsaufträge, die mit dem Change zusammenhängen.

Siehe auch:

Siehe Einstellung `ITSMChange::Frontend::AgentITSMChangePSA###ShowColumns`, um die angezeigten Attribute zu definieren.

4.2.1.6 PIR

Verwenden Sie diese Ansicht, um Arbeitsaufträge nach bestimmten Kriterien zu filtern. Diese Übersicht ist im Menüeintrag *PIR* im Menü *ITSM CHanges* verfügbar.

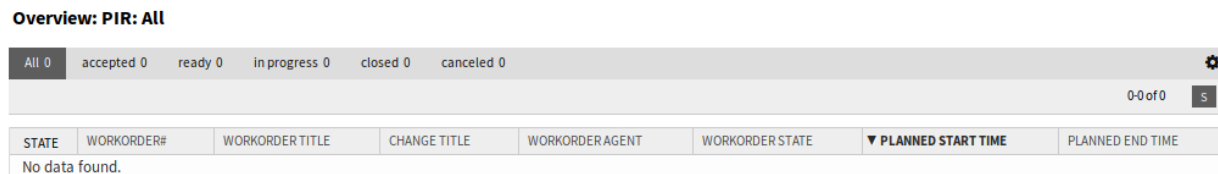


Abb. 47: PIR - Post Implementation Review

Arbeitsaufträge können gefiltert werden, wenn Sie auf den Status-Namen im Kopfbereich des Übersichts-Widgets klicken. Die Zahlen hinter den Status-Namen zeigen an, wie viele Arbeitsaufträge sich im jeweiligen Status befinden.

Siehe auch:

Siehe Einstellung `ITSMChange::Frontend::AgentITSMChangePIR###Filter::WorkOrderStates`, um die Arbeitsauftrags-Status zu definieren, die als Filter in der Übersicht verwendet werden.

So begrenzen Sie die Anzahl der angezeigten Arbeitsaufträge pro Seite:

1. Klicken Sie auf das Zahnrad-Symbol in der oberen, rechten Ecke des Übersichts-Widget.
2. Wählen Sie die maximale angezeigte Anzahl der Arbeitsaufträge pro Seite.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.

So schauen Sie sich Details eines Arbeitsauftrags an:

1. Klicken Sie in der Liste auf einen Arbeitsauftrag.

Die angezeigten Attribute können über die Systemkonfiguration definiert werden. Nicht alle Attribute werden standardmäßig angezeigt. Die möglichen Attribute sind:

ActualEndTime Datum und Zeit zu der die Umsetzung des Changes abgeschlossen wurde.

ActualStartTime Datum und Zeit zu der die Umsetzung des Changes begonnen wurde.

Category Kategorie oder Typ des Change.

ChangeBuilder Name des Change-Builders.

ChangeManager Der Name des Change-Managers.

ChangeNumber Vom System erzeugte Change-Nummer.

Workorder#: 201812111000011-2 — Provide Workstation

Back History Print Edit Workorder Agent Report Link Template Delete

▼ Workorder - Provide Workstation

ITSM Change ■ 201812111000011 New employee

Workorder ■ 201812111000011 - 2 **Provide Workstation**

To open links in the following description blocks, you might need to press Ctrl or Cmd or Shift key while clicking the link (depending on your browser and OS).

Instruction: Provide a workstation to the new employee.

Report:

Attachment
(Workorder):

Attachment
(Report):

▼ Workorder Information

Workorder State: ■ created

Workorder Type: workorder

Planned Start: 12/12/2018 12:26:00
Time: (Europe/Budapest)

Planned End: 12/12/2018 13:26:00
Time: (Europe/Budapest)

Actual Start Time: -

Actual End Time: -

Planned Effort: 0.00

Accounted Time: 0.00

Change Builder: Admin OTRS

Workorder Agent: -

Created: 12/12/2018 12:28:01
(Europe/Budapest)

Created by: Admin OTRS

Last changed: 12/12/2018 12:28:02
(Europe/Budapest)

Last changed by: Admin OTRS

Abb. 48: Arbeitsauftrag-Detailansicht

ChangeState Change-Status.

ChangeStateSignal Indikator für den Change-Status, der als Signalfarbe angezeigt wird.

ChangeTime Datum und Zeit zu der der Change geändert wurde.

ChangeTitle Name des Change.

CreateTime Datum und Zeit zu der der Change erstellt wurde.

DynamicField_WorkOrderFieldName Dynamisches Feld, das dem Arbeitsauftrag zugeordnet ist.

Impact Erwarteter Effekt des Change.

PlannedEndTime Datum und Uhrzeit des Abschlusses der geplanten Change-Umsetzung.

PlannedStartTime Datum und Uhrzeit des geplanten Starts der Umsetzung.

Priority Prioritäts-Stufe des Changes.

RequestedTime Das vom Kunden gewünschte Umsetzungsdatum.

Services Services, die vom Change beeinflusst werden.

WorkOrderAgent Agent, der dem PIR zugeordnet ist.

WorkOrderCount Anzahl der Arbeitsaufträge, die mit dem Change zusammenhängen.

WorkOrderNumber Vom System erzeugte Arbeitsauftrags-Nummer.

WorkOrderState Status des Arbeitsauftrags.

WorkOrderStateSignal Indikator für den Arbeitsauftrags-Status, der als Signalfarbe angezeigt wird.

WorkOrderTitle Der Name des Arbeitsauftrags.

WorkOrderType Typ des Arbeitsauftrags.

Siehe auch:

Siehe Einstellung `ITSMChange::Frontend::AgentITSMChangePIR###ShowColumns`, um die angezeigten Attribute zu definieren.

4.2.1.7 Vorlagen

Verwenden Sie diese Ansicht, um Vorlagen für ITSM Changes zu verwalten. Die Ansicht zur Verwaltung der Vorlagen ist im unter dem Menüeintrag *Vorlagen* im Menü *ITSM Change* verfügbar.

Overview: Template: All

Filter								
All (1)	ITSMChange (1)	ITSMWorkOrder (0)	CAB (0)					1-1 of 1 S
NAME	TYPE	COMMENT	VALIDITY	EDIT CONTENT	DELETE	CREATE BY	CREATE TIME	
New employee	ITSMChange	Version 1.	valid			Admin OTRS	2018-12-10 14:04:16	

Abb. 49: Vorlagenverwaltung

Vorlagen können gefiltert werden, indem Sie auf einen Vorlagen-Namen in der Kopfzeile des Übersichts-Widgets klicken. Es gibt eine Option *Alle*, um alle Vorlagen anzuzeigen. Die Zahlen hinter den Vorlagen-Namen geben an, wie viele Vorlagen sich in jedem Status befinden.

Siehe auch:

Siehe Einstellung `ITSMChange::Frontend::AgentITSMChangePSA###Filter::ChangeStates`, um die Vorlagen-Typen zu definieren, die als Filter in der Übersicht verwendet werden.

So fügen Sie eine neue Vorlage hinzu:

1. Gehen Sie zur Ansicht *Neu ITSM-Change*.
2. Erstellen Sie neue Changes, Arbeitsaufträge oder CABs.
3. Klicken Sie auf den Menü-Eintrag *Vorlage* um es als Vorlage zu speichern.

So bearbeiten Sie die grundlegenden Informationen einer Vorlage:

1. Klicken Sie in der Liste mit den Vorlagen auf einen Vorlagennamen.
2. Ändern Sie die Felder.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.

Edit ITSMChange Template: New employee
Cancel & close

Template Name:

Comment:

Validity:

Abb. 50: Grundlegenden Vorlageninformationen bearbeiten

So bearbeiten Sie den Inhalt einer Vorlage:

1. Klicken Sie in der Spalte *Inhalt bearbeiten* auf das Schreibstift-Symbol.
2. Klicken Sie im Bestätigungs-Dialog auf die Schaltfläche *Ja*.
3. Bearbeiten Sie den erstellten Change.
4. Klicken Sie auf den Menü-Eintrag *Vorlage* um es als Vorlage zu speichern.

Save Change as Template: Change# 201812121000019: New employee
Cancel & close

Template Name:

Comment:

Reset States:

Overwrite original template:

Delete original change:

Validity:

Abb. 51: Vorlageninhalt bearbeiten

Bemerkung: Das erstellt einen neuen Change aus dieser Vorlage, die Sie bearbeiten und speichern können. Der neue Change wird automatisch gelöscht, wenn dieser als Vorlage gespeichert wird.

So löschen Sie eine Vorlage:

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

Delete Template ✕

Name: **New employee**

Type: **ITSMChange**

Comment: **Version 1.**

Do you really want to delete this template?

Abb. 52: Vorlage löschen

Die angezeigten Attribute können über die Systemkonfiguration definiert werden. Nicht alle Attribute werden standardmäßig angezeigt. Die möglichen Attribute sind:

ChangeBy Der Benutzername des Agenten, der die Vorlage zuletzt geändert hat.

ChangeTime Datum und Zeit zu der die Vorlage geändert wurde.

Comment Kommentare oder Beschreibung der Vorlage.

CreateBy Der Benutzername des Agenten, der die Vorlage erstellt hat.

CreateTime Datum und Zeit zu der die Vorlage erstellt wurde.

Delete Die Möglichkeit, eine ausgewählte Vorlage zu löschen.

EditContent Die Möglichkeit, den Inhalt einer ausgewählten Vorlage zu bearbeiten.

Name Der Name der Vorlage.

Type Der Typ der Vorlage.

Valid Die Gültigkeit der Vorlage. Vorlagen mit der Gültigkeit *ungültig* oder *temporär-ungültig* können nicht von Change-Builders genutzt werden.

Siehe auch:

Siehe Einstellung `ITSMChange::Frontend::AgentITSMTemplateOverview###ShowColumns`, um die angezeigten Attribute zu definieren.

4.2.1.8 Suche

Verwenden Sie diese Ansicht, um nach Changes zu suchen.

Templates

Search template:

Create New

Filters in use

Change# (e.g. 10*5155 or 105658*):

Additional filters

Add another attribute:

Output:

Q Run search

Abb. 53: ITSM Change suchen

So suchen Sie nach Changes:

1. Klicken Sie auf den Menüeintrag *Suche* im Menü *ITSM Changes*.
2. Füllen Sie die Pflichtfelder aus.

3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Suche ausführen*.
4. Schauen Sie sich die Suchergebnisse an.

Change Search Result:

Change search options								
STATE	CHANGE#	CHANGE TITLE	CHANGE BUILDER	WORKORDERS	CHANGE STATE	PRIORITY	PLANNED START TIME	PLANNED END TIME
<input type="checkbox"/>	2018121210000019	New employee	Admin OTRS	1	requested	3 normal	12/12/2018 10:55:28 (Europe/Budapest)	12/12/2018 11:55:28 (Europe/Budapest)
<input type="checkbox"/>	2018121110000011	New employee	Admin OTRS	2	requested	3 normal	12/11/2018 16:33:00 (Europe/Budapest)	12/12/2018 13:26:00 (Europe/Budapest)
<input type="checkbox"/>	2018121010000013	New employee	Admin OTRS	1	requested	3 normal	12/10/2018 13:30:00 (Europe/Budapest)	12/10/2018 14:30:00 (Europe/Budapest)

Abb. 54: Suchergebnisse

So begrenzen Sie die Anzahl der angezeigten Changes pro Seite:

1. Klicken Sie auf das Zahnrad-Symbol in der oberen, rechten Ecke des Übersichts-Widget.
2. Wählen Sie die maximale angezeigte Anzahl der Changes pro Seite.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.

So schauen Sie sich Details eine Change an:

1. Klicken Sie in der Liste auf einen Change.

Change#: 2018121010000013 — New employee

Back History Print Edit Involved Persons Add Workorder Add Workorder (from Template) Conditions Link Template

▼ ITSM Change - New employee

To open links in the following description blocks, you might need to press Ctrl or Cmd or Shift key while clicking the link (depending on your browser and OS).

Description: This change is for hire a new employee.

Justification: New employees need workstation and mobile phone.

Attachment:

▼ Change Information

Change State: requested

Planned Start -
Time:

Planned End -
Time:

Actual Start Time: -

Actual End Time: -

Requested Date: -

Planned Effort: -

Accounted Time: -

Category: 3 normal

Impact: 3 normal

Priority: 3 normal

Change -

Abb. 55: ITSM Change-Detailansicht

Die angezeigten Attribute können über die Systemkonfiguration definiert werden. Nicht alle Attribute werden standardmäßig angezeigt. Die möglichen Attribute sind:

ActualEndTime Datum und Zeit zu der die Umsetzung des Changes abgeschlossen wurde.

ActualStartTime Datum und Zeit zu der die Umsetzung des Changes begonnen wurde.

Category Kategorie oder Typ des Change.

ChangeBuilder Name des Change-Builder.

ChangeManager Der Name des Change-Manager.

ChangeNumber Vom System erzeugte Change-Nummer.

ChangeState Change-Status.

ChangeStateSignal Indikator für den Change-Status, der als Signalfarbe angezeigt wird.

ChangeTime Datum und Zeit zu der der Change geändert wurde.

ChangeTitle Name des Change.

CreateTime Datum und Zeit zu der der Change erstellt wurde.

DynamicField_ChangeFieldName Dynamisches Feld, das dem Change zugeordnet ist.

Impact Erwarteter Effekt des Change.

PlannedEndTime Datum und Uhrzeit des Abschlusses der geplanten Change-Umsetzung.

PlannedStartTime Datum und Uhrzeit des geplanten Starts der Umsetzung.

Priority Prioritäts-Stufe des Changes.

RequestedTime Das vom Kunden gewünschte Umsetzungsdatum.

Services Services, die vom Change beeinflusst werden.

WorkOrderCount Anzahl der Arbeitsaufträge, die mit dem Change zusammenhängen.

Siehe auch:

Siehe Einstellung `ITSMChange::Frontend::AgentITSMChangeSearch###ShowColumns`, um die angezeigten Attribute zu definieren.

4.3 Externes Interface

Dieses Paket hat kein externes Interface.

ITSM Configuration Management

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

Bemerkung: This package requires the *Allgemeiner Katalog* and the *ITSM Core* features.

5.1 Administrator-Interface

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

5.1.1 Benutzer, Gruppen & Rollen

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

5.1.1.1 Gruppen

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

Group Management

Actions

+ Add Group

Filter for Groups

Just start typing to filter...

Hint

The admin group is to get in the admin area and the stats group to get stats area.

Create new groups to handle access permissions for different groups of agent (e. g. purchasing department, support department, sales department, ...).

It's useful for ASP solutions.

List (8 total)

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

Abb. 1: Gruppen-Verwaltung

Neue Gruppen

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

itsm-configitem Gruppe zum Zugriff auf die Ansicht *ITSM Configuration Item* im Agenten-Interface.

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

Siehe auch:

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

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

5.1.2 Prozesse & Automatisierung

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

5.1.2.1 Prozessmanagement

Nach der Installation des Pakets werden zwei neue Skripte zum Skript-Task-Aktivitätselement der Prozessverwaltung hinzugefügt.

Neue Skripte

So schauen Sie sich die neuen Skripte an:

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

TicketLinkITSMConfigItem

Dieses Skript sucht nach einem oder mehreren Configuration Items und verknüpft alle Übereinstimmungen mit dem Ticket.

Add Configuration "Example Script Task Activity"

[Go Back](#)

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: <input type="text" value="Number"/>	Value: <input type="text"/>	<input type="checkbox"/>
Key: <input type="text" value="Name"/>	Value: <input type="text"/>	<input type="checkbox"/>
Key: <input type="text" value="Limit"/>	Value: <input type="text" value="1"/>	<input type="checkbox"/>
Key: <input type="text" value="OrderBy"/>	Value: <input type="text"/>	<input type="checkbox"/>
Key: <input type="text" value="OrderByDirection"/>	Value: <input type="text"/>	<input type="checkbox"/>

Abb. 2: Konfigurationsansicht für das `TicketLinkITSMConfigItem` Skript

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

Im ersten Abschnitt können die wichtigsten Suchparameter ausgewählt werden. Die folgenden Parameter können für Einschränkungen verwendet werden:

- Klasse *
- Verwendungsstatus
- Vorfallstatus
- Verknüpfungs-Typ

Im zweiten Abschnitt können zusätzliche Suchparameter als Schlüssel-Wert-Paare eingestellt werden. Einige Schlüssel werden standardmäßig hinzugefügt.

TicketUpdateByLinkedCI

Dieses Skript kopiert alle angegebenen Attribute eines verknüpften Configuration Items in das Ticket.

Add Configuration "Example Script Task Activity"
Go Back

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

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

★ Class:

Deployment State:

Incident State:

Link Type:

Define the link type for found ITSMConfigItems.

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

★ Behavior

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

Key: Value:

Abb. 3: Konfigurationsansicht für das TicketUpdateByLinkedCI Skript

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

Im ersten Abschnitt können die wichtigsten Suchparameter ausgewählt werden. Die folgenden Parameter können für Einschränkungen verwendet werden:

- Klasse *
- Verwendungsstatus
- Vorfallstatus
- Verknüpfungs-Typ

Verhalten * Gewünschtes Verhalten, wenn mehr als ein verknüpftes Configuration Item gefunden wird (passend zu allen Bedingungen).

- Attribute aus dem zuerst verknüpften Configuration Item kopieren.
- Kopieren Sie Attribute aus dem zuletzt verknüpften Configuration Item.
- Ignorieren Sie das Configuration Item, kopieren Sie nichts.

Der dritte Abschnitt dient zur Zuordnung von Attributen (Schlüsseln) von Configuration Items zu Ticket-Attributen (Werten).

5.1.2.2 Webservices

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

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

Siehe auch:

Weitere Informationen finden Sie in der WSDL-Datei unter [GitHub](#).

Neue Operationen

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

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

So nutzen Sie diese Operationen:

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

5.1.3 Administration

Nach der Installation des Pakets werden einige neue Klassen im *General Catalog* verfügbar sein.

5.1.3.1 Allgemeiner Katalog

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

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

Abb. 4: General Catalog - Klassenansicht

Neue Klassen

ITSM::ConfigItem::Class Eine Klasse für Configuration Item-Klassen.

Siehe auch:

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

ITSM::ConfigItem::Computer::Type Eine Klasse für Computertypen, die in *CMDB* ausgewählt werden kann, wenn Configuration Items vom Typ Computer hinzugefügt oder bearbeitet werden.

ITSM::ConfigItem::DeploymentState Eine Klasse für Verwendungsstatus, die in *CMDB* ausgewählt werden kann, wenn Configuration Items hinzugefügt oder bearbeitet werden.

ITSM::ConfigItem::Hardware::Type Eine Klasse für Hardware-Typen, die in *CMDB* ausgewählt werden können, wenn Configuration Items vom Typ Hardware hinzugefügt oder bearbeitet werden.

ITSM::ConfigItem::Location::Type Eine Klasse für Standort-Typen, die in *CMDB* ausgewählt werden kann, wenn Configuration Items vom Typ Standort hinzugefügt werden.

ITSM::ConfigItem::Network::Type Eine Klasse für Netzwerk-Typen, die in *CMDB* ausgewählt werden kann, wenn Configuration Items vom Typ Netzwerk hinzugefügt oder bearbeitet werden.

ITSM::ConfigItem::Software::LicenceType Eine Klasse für Software-Lizenztypen, die in *CMDB* ausgewählt werden können, wenn Configuration Items vom Typ Software hinzugefügt oder bearbeitet werden.

ITSM::ConfigItem::Software::Type Eine Klasse für Software-Typen, die in *CMDB* ausgewählt werden können, wenn Configuration Items vom Typ Software hinzugefügt oder bearbeitet werden.

ITSM::ConfigItem::YesNo Diese Klasse beinhaltet die Einträge *Ja* und *Nein*.

5.1.4 CMDB-Einstellungen

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

5.1.4.1 Config Items

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



Abb. 5: Configuration Item Management

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

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

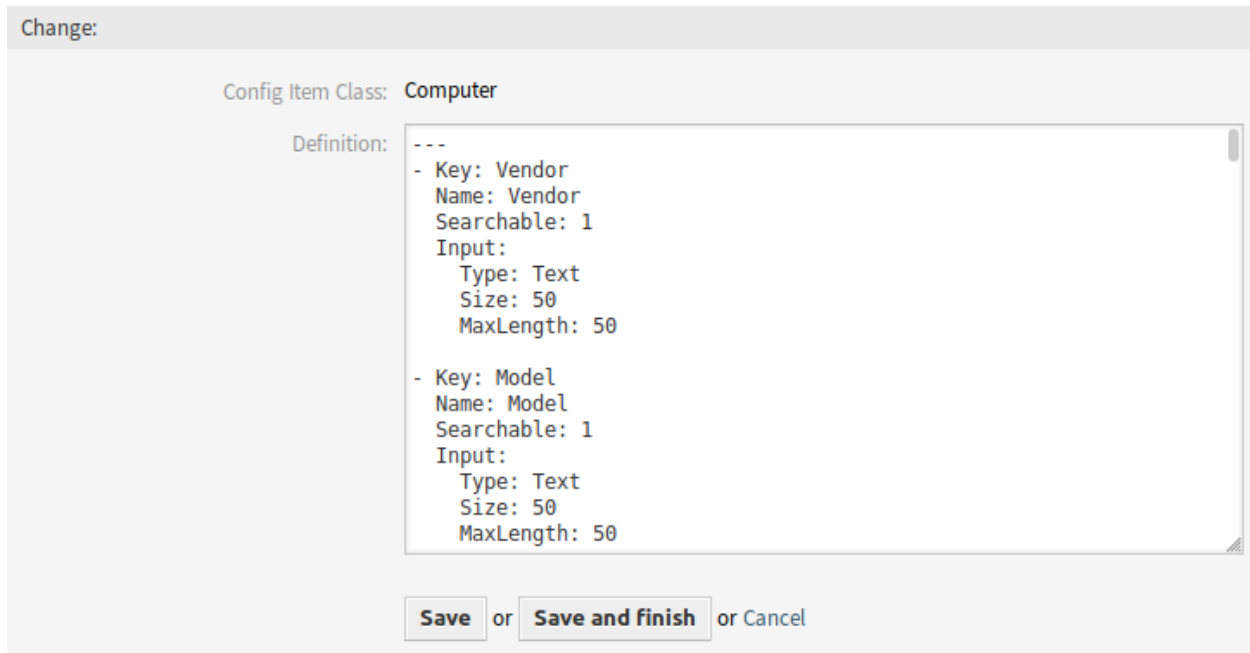


Abb. 6: Configuration Item - Klassendefinition bearbeiten

So schauen Sie sich die Klassendefinition eines Configuration Items an:

1. Klicken Sie in der Liste mit den Klassen auf eine Klasse.

- Wählen Sie eine Version, in dem Sie auf einen Klassennamen in der Liste der Klassenversionen klicken.



Abb. 7: Configuration Item - Klassenversionen

Siehe auch:

Neue Klassen für Configuration Items können im Modul *Allgemeiner Katalog* hinzugefügt werden.

Klassendefinitions-Typen und Formularelemente

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

Warnung: Seit der Version 7.0.7 müssen die Klassendefinitionen der Configuration Items im YAML-Format geschrieben werden.

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

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

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

- Key** * Muss eindeutig sein und darf nur alphabetische und numerische Zeichen enthalten. Wenn dies geändert wird, sind Daten aus alten Definitionen nicht mehr lesbar.
- Name** * Die Bezeichnung des Feldes im Formular. In dieses Feld können beliebige Zeichen eingegeben werden, einschließlich Großbuchstaben und Leerzeichen.

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

Siehe auch:

Namen können mit benutzerdefinierten Übersetzungsdateien in andere Sprachen übersetzt werden. Siehe das Kapitel *Benutzerdefinierte Übersetzungsdatei* im Entwicklerhandbuch.

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

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

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

- **Text**: Ein einzeliges Textfeld.
- **TextArea**: Ein mehrzeiliges Textfeld.
- **GeneralCatalog**: Eine Dropdown-Liste zur Auswahl einer allgemeinen General Catalog-Klasse. Die General Catalog-Klasse muss definiert werden, bevor sie als Eingabeart verwendet wird. Die Elemente der General Catalog-Klasse sind die Optionen der Dropdown-Liste.
- **CustomerCompany**: Eine Dropdown-Liste zur Auswahl eines Kunden aus dem Datenbank-Backend.
- **Customer**: Eine Dropdown-Liste zur Auswahl eines Kundenbenutzers aus dem Datenbank-Backend. Das Feld kann mit Wildcards (*) verwendet werden.
- **Date**: Ein Feld zur Auswahl eines Datums.
- **DateTime**: Ein Feld zur Auswahl von Datum und Uhrzeit.
- **Integer**: Eine Dropdown-Liste mit Ganzzahlen.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

ValueMin Definiert den Minimalwert für ein Integerfeld.

ValueMax Definiert den Maximalwert für ein Integerfeld.

ValueDefault Definiert den Maximalwert für ein Integerfeld.

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

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

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

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

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

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

Klassendefinition-Referenz

Die folgende Klassendefinition ist ein Beispiel für alle möglichen Optionen.

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

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

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

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

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```
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
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
```

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

(Fortsetzung der vorherigen Seite)

```

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

```

5.2 Agenten-Interface

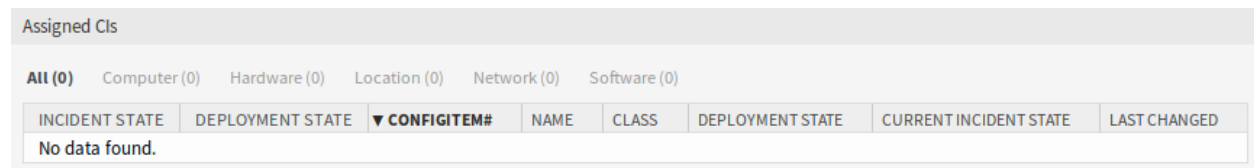
Dieses Kapitel beschreibt die neuen Funktionen, die im Agenten-Interface nach der Installation des Paketes verfügbar sind.

5.2.1 Kunden

Nach der Installation des Paketes ist ein neues Widget im *Kunden-Informationszentrum* und *Kundenbenutzer-Informationszentrum* verfügbar.

5.2.1.1 Kunden-Informationszentrum

Nach der Installation des Paketes ist ein neues Widget namens *Zugeordnete CIs* im *Kunden-Informationszentrum* verfügbar.



INCIDENT STATE	DEPLOYMENT STATE	▼ CONFIGITEM#	NAME	CLASS	DEPLOYMENT STATE	CURRENT INCIDENT STATE	LAST CHANGED
No data found.							

Abb. 8: Widget „Zugeordnete CIs“

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

Configuration Items können gefiltert werden, indem man auf einen Configuration Item-Namen in der Kopfzeile des Übersichts-Widgets klickt. Es gibt eine Option *Alle*, um alle Changes zu sehen. Die Zahlen hinter den Statusnamen geben an, wie viele Changes in jedem Status vorgenommen wurden.

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

Siehe auch:

Schauen Sie in der Systemkonfigurations-Einstellung `AgentCustomerInformationCenter::Backend###0060-CIC-I` für mehr Informationen.

Die Standardeinstellung ist:

```
ConfigItemKey → Computer → CustomerID
                Hardware → CustomerID
                Location → CustomerID
                Network → CustomerID
                Software → CustomerID
```

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

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

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

5.2.1.2 Kundenbenutzer-Informationszentrum

Nach der Installation des Paketes ist ein neues Widget namens *Zugeordnete CIs* im *Kundenbenutzer-Informationszentrum* verfügbar.

INCIDENT STATE	DEPLOYMENT STATE	▼ CONFIGITEM#	NAME	CLASS	DEPLOYMENT STATE	CURRENT INCIDENT STATE	LAST CHANGED
No data found.							

Abb. 9: Widget „Zugeordnete CIs“

Dieses Widget zeigt die Configuration Items, die diesen Kunden als Besitzer haben.

Configuration Items können gefiltert werden, indem man auf einen Configuration Item-Namen in der Kopfzeile des Übersichts-Widgets klickt. Es gibt eine Option *Alle*, um alle Changes zu sehen. Die Zahlen hinter den Statusnamen geben an, wie viele Changes in jedem Status vorgenommen wurden.

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

Siehe auch:

Schauen Sie in der Systemkonfigurations-Einstellung `AgentCustomerUserInformationCenter::Backend###0060-C` für mehr Informationen.

Die Standardeinstellung ist:

```
ConfigItemKey → Computer → Owner
                Hardware → Owner
                Location → Owner
                Network → Owner
                Software → Owner
```

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

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

```

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

5.2.2 CMDB

Nach der Installation des Pakets ist ein neues Menü im Agenten-Interface verfügbar.

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

Die Menü-Einträge, die durch dieses Paket hinzugefügt wurden, sind nach einer Neuanmeldung im System verfügbar.

5.2.2.1 Übersicht

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

- Operativ
- Vorfall

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

Siehe auch:

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

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

Overview: ITSM ConfigItem: Computer

All 3 Computer 2 Hardware 1 Location 0 Network 0 Software 0 ⚙							
Bulk							1-2 of 2 S
<input type="checkbox"/>	INCIDENT STATE	DEPLOYMENT STATE	▲ CONFIGITEM#	NAME	DEPLOYMENT STATE	CURRENT INCIDENT STATE	LAST CHANGED
<input type="checkbox"/>	■	■	1022000003	A1239	Production	Operational	12/05/2018 09:35:55 (Europe/Budapest)
<input type="checkbox"/>	■	■	1022000002	A1240	Production	Operational	12/05/2018 09:35:25 (Europe/Budapest)

Abb. 10: ITSM Configuration Item-Übersicht

Configuration Items können gefiltert werden, indem man auf einen Configuration Item-Namen in der Kopfzeile des Übersichts-Widgets klickt. Es gibt eine Option *Alle*, um alle Changes zu sehen. Die Zahlen hinter den Statusnamen geben an, wie viele Changes in jedem Status vorgenommen wurden.

So begrenzen Sie die Anzahl der angezeigten Configuration Items pro Seite:

1. Klicken Sie auf das Zahnrad-Symbol in der oberen, rechten Ecke des Übersichts-Widget.
2. Wählen Sie die maximale angezeigte Anzahl der Configuration Items pro Seite.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Übermitteln*.

So schauen Sie sich die Details eine Configuration Items an:

1. Klicken Sie in der Liste auf ein Configuration Item.

Configuration Item: 1023000001 — P1234

Back History Edit Print Link Duplicate Delete

VERSION INCIDENT STATE	VERSION DEPLOYMENT STATE	VERSION NUMBER	NAME	CREATED BY	CHANGED
■	■	1.	P1234 (Production)	Admin OTRS	12/05/2018 09:34:04 (Europe/Budapest)

Configuration Item Version Details

PROPERTY	VALUE
Name:	P1234
Deployment State:	Production
Incident State:	Operational
Vendor:	Brother
Model:	HL-2150N
Description:	
Type:	Printer
Owner:	
Serial Number:	Z21489AK
Warranty Expiration Date:	04/27/2019
Install Date:	12/05/2018

Configuration Item Information

Class: Hardware

Name: P1234

Current Production

Deployment State:

Current Incident ■ Operational

State:

Created: 12/05/2018 09:34:04
(Europe/Budapest)

Created by: Admin OTRS

Last changed: 12/05/2018 09:34:04
(Europe/Budapest)

Last changed by: Admin OTRS

Abb. 11: ITSM Configuration Item - Detailansicht

Die *Configuration Item-Detailansicht* hat ihr eigenes Menü.

Zurück Dieser Menüeintrag führt zur vorherigen Ansicht zurück.

Historie Dieser Menüeintrag öffnet ein neues Fenster mit der Historie des Configuration Items.

History of Config Item: 1023000001

Cancel & close

History Content

ACTION	COMMENT	ZOOM	USER	CREATETIME
ConfigItemCreate	New ConfigItem (ID=2)	Zoom view	Admin OTRS	12/05/2018 09:34:04 (Europe/Budapest)
VersionCreate	New version (ID=2)	Zoom view	Admin OTRS	12/05/2018 09:34:04 (Europe/Budapest)
DefinitionUpdate	ConfigItem definition updated (ID=2)	Zoom view	Admin OTRS	12/05/2018 09:34:05 (Europe/Budapest)
NameUpdate	Name updated (new=P1234, old=)	Zoom view	Admin OTRS	12/05/2018 09:34:05 (Europe/Budapest)
IncidentStateUpdate	Incident state updated (new=Operational, old=)	Zoom view	Admin OTRS	12/05/2018 09:34:05 (Europe/Budapest)
DeploymentStateUpdate	Deployment state updated (new=Production, old=)	Zoom view	Admin OTRS	12/05/2018 09:34:05 (Europe/Budapest)

Abb. 12: ITSM Configuration Item - Historie

Bearbeiten Dieser Menüeintrag öffnet ein neues Fenster zum Bearbeiten des Configuration Items.

Edit: Config Item: 1023000001 - Class: Hardware
Cancel & close

★ Name: P1234

★ Deployment State: Production

★ Incident State: Operational

Vendor: Brother

Model: HL-2150N

Description:

Abb. 13: ITSM Configuration Item bearbeiten

Drucken Dieser Menüeintrag öffnet eine PDF-Datei mit einer Druckansicht. Sie können diese PDF-Datei speichern oder drucken.

Verknüpfen Dieser Menüeintrag öffnet die Standardansicht zum Verknüpfen von Objekten. Configuration Items können mit anderen Objekten wie FAQ-Artikel, Services, Tickets oder Configuration Items verknüpft werden. Bestehende Verknüpfungen können hier ebenfalls verwaltet werden.

Manage links for Configitem# 1023000001: P1234
Close this dialog

Create new links | Manage existing links

Link with: Computer

Configitem#:

Name:

Deployment State:

Incident State:

Q Start search

Abb. 14: ITSM Configuration Item verknüpfen

Duplizieren Dieser Menüeintrag öffnet ein neues Fenster zum Duplizieren des Configuration Items. Die Ansicht ist die gleiche, wie die Bearbeitungsansicht, nur das hier die Schaltfläche *Speichern* ein neues Configuration Item erstellt, anstatt das derzeitige zu verändern.

Löschen Dieser Menüpunkt öffnet einen modalen Dialog, um das Löschen des Configuration Items zu bestätigen.

5.2.2.2 Neu

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

So fügen Sie ein Configuration Item hinzu:

Edit: Config Item: 1023000001 - Class: Hardware
Cancel & close

★ Name:

★ Deployment State:

★ Incident State:

Vendor:

Model:

Description:

Abb. 15: ITSM Configuration Item duplizieren

Delete Configitem# 1023000002 ✕

Name: P1235

Number: 1023000002

Do you really want to delete this config item?

Abb. 16: ITSM Configuration Item löschen

Add: Config Item

Filter for Classes

Hint

Select a Class from the list to create a new Config Item.

List

CLASS
Computer
Hardware
Location
Network
Software

Abb. 17: Configuration Item hinzufügen

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

Edit: Config Item: New - Class: Computer

★ Name:

★ Deployment State:

★ Incident State:

Vendor:

Model:

Abb. 18: Configuration Item zur Klasse „Computer“ hinzufügen

Siehe auch:

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

5.2.2.3 Suche

Verwenden Sie diese Ansicht, um nach Configuration Items zu suchen.

✕

Class

Templates

Search template:

Filters in use

Number (e. g. 10*5155 or 105658*):

Additional filters

Add another attribute:

Also search in previous versions?

Output:

Abb. 19: ITSM Configuration Item - Datenbanksuche

So suchen Sie nach Configuration Items:

1. Klicken Sie im Menü *CMDB* auf den Menüeintrag *Suche*.
2. Klicken Sie in das Feld „Klasse“ und wählen Sie eine Klasse aus der Dropdown-Liste.
3. Füllen Sie die Pflichtfelder aus.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Suche ausführen*.
5. Schauen Sie sich die Suchergebnisse an.

5.3 Externes Interface

Dieses Paket hat kein externes Interface.

ITSM Vorfall-Verwaltung

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

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

Bemerkung: This package requires the *Allgemeiner Katalog* and the *ITSM Core* features.

6.1 Administrator-Interface

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

6.1.1 Ticket-Einstellungen

Nach der Installation des Paketes wird ein neuer Status zu den Ticket-Status und neue Typen zu den Ticket-Typen hinzugefügt.

6.1.1.1 Status

Nach der Installation des Pakets wird dem System ein neuer Status hinzugefügt. Die Ansicht zur Verwaltung der Status ist im Modul *Status* in der Gruppe *Ticket-Einstellungen* verfügbar.

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)

Abb. 1: Status-Verwaltung

Neue Status

provisorisch geschlossen Dieser End-Status ist für Tickets, die erfolgreich aber mit einer Ausweichlösung.

6.1.1.2 Typen

Nach der Installation des Paketes werden einige neue Typen dem System hinzugefügt. Die Ansicht zur Verwaltung der Typen ist im Modul *Typen* in der Gruppe *Ticket-Einstellungen* verfügbar.

Type Management

Actions

+ Add Type

Filter for Types

Just start typing to filter...

List

NAME	VALIDITY	CHANGED	CREATED
Incident	valid	12/03/2018 10:27 (Europe/Budapest)	12/03/2018 10:27 (Europe/Budapest)
Incident::Major	valid	12/03/2018 10:27 (Europe/Budapest)	12/03/2018 10:27 (Europe/Budapest)
Problem	valid	12/03/2018 10:27 (Europe/Budapest)	12/03/2018 10:27 (Europe/Budapest)
RfC	valid	11/29/2018 08:37 (Europe/Budapest)	11/29/2018 08:37 (Europe/Budapest)
ServiceRequest	valid	12/03/2018 10:27 (Europe/Budapest)	12/03/2018 10:27 (Europe/Budapest)
Unclassified	valid	11/11/2018 15:29 (Europe/Budapest)	11/11/2018 15:29 (Europe/Budapest)

Abb. 2: Typen-Verwaltung

Neue Typen

Incident Für Tickets, die für normale Vorfälle erstellt werden.

Incident : :**Major** Für Tickets, die für größere Vorfälle erstellt werden.

Problem Für Tickets, die bei Problemen erstellt werden.

ServiceRequest Für Tickets, die für Service-Anfragen erstellt werden.

6.1.2 Prozesse & Automatisierung

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

6.1.2.1 Dynamische Felder

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

The screenshot shows the 'Dynamic Fields Management' interface. On the left, there are 'Actions' for 'Ticket', 'Article', 'Customer', and 'Customer User', each with a text input field and a button to 'Add new field for object: [object]'. On the right, the 'Dynamic Fields List' table is displayed, showing 11 fields with columns for NAME, LABEL, ORDER, TYPE, OBJECT, VALIDITY, and DELETE.

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

Abb. 3: Verwaltung Dynamischer Felder

Neue Dynamische Felder

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

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

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

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

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

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

Die neuen Dynamischen Felder sind in einigen Ansichten standardmäßig aktiviert.

So schauen Sie sich eine komplette Liste der Ansichten an:

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

6.2 Agenten-Interface

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

6.2.1 Tickets

Nach der Installation des Paketes sind einige neue Felder in den Ticket-Ansichten verfügbar.

6.2.1.1 Ansicht nach Status

Nach der Installation des Paketes sind einige neue Felder in der *Ansicht nach Status* verfügbar.

Ticket#2015071510123456 - Welcome to OTRS!						
Sender	Age	Queue	First Response Time	Update Time	Solution Time	
OTRS Feedback	26 d 0 h	Raw				
Created	State	Type	Criticality	Impact	Priority	
11/11/2018 15:29:54 (Eur...)	new	Unclassified	-	-	3 normal	
Subject	Owner	Lock		CustomerID		
Welcome to OTRS!	Admin OTRS	lock				

Abb. 4: Ansicht nach Status

In dieser Ansicht werden auch einige neue dynamische Felder angezeigt.

6.2.1.2 Neues E-Mail-Ticket

Nach der Installation des Paketes sind einige neue Felder in der Ansicht *Neues E-Mail-Ticket* verfügbar.

Next ticket state:

Pending date: / / :

For all pending* states.

Impact:

Priority:

Due Date: / / :

Time units (work units):

Abb. 5: Neues E-Mail-Ticket

Neue Felder

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

Fälligkeitsdatum Wählen Sie ein Datum als Fälligkeitsdatum für das neue Ticket.

6.2.1.3 Neues Telefon-Ticket

Nach der Installation des Paketes sind einige neue Felder in der Ansicht *Neues Telefon-Ticket* verfügbar.

Next ticket state:

Pending date: / / :

For all pending* states.

Impact:

Priority:

Due Date: / / :

Time units (work units):

Abb. 6: Neues Telefon-Ticket

Neue Felder

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

Fälligkeitsdatum Wählen Sie ein Datum als Fälligkeitsdatum für das neue Ticket.

6.2.1.4 Suche

Nach der Installation des Paketes werden einige neue Attribute zu der Ansicht *Ticket-Suche* hinzugefügt.

So schauen Sie sich die neuen Attribute an:

1. Öffnen Sie den Menüeintrag *Suche* im Menü *Tickets*.
2. Klicken Sie auf das Feld *Ein weiteres Attribut hinzufügen*.
3. Scrollen Sie in der Liste nach unten und überprüfen Sie die verfügbaren Attribute.

Die neuen Attribute sind:

- Auswirkung
- Nachbearbeitung erforderlich
- Entscheidung
- Reparatur-Startzeit (vor/nach)
- Reparatur-Startzeit (dazwischen)
- Wiederherstellungs-Startzeit (vor/nach)
- Wiederherstellungs-Startzeit (dazwischen)
- Entscheidungsdatum (vor/nach)
- Entscheidungsdatum (dazwischen)

- Fälligkeitsdatum (vor/nach)
- Fälligkeitsdatum (dazwischen)

6.2.1.5 Ticket-Detailansicht

Nach der Installation des Pakets sind einige neue dynamische Felder in der *Ticket-Detailansicht* und den Unteransichten verfügbar. Zusätzlich wurden dem Ticket-Menü zwei neue Menüpunkte hinzugefügt.

Ticket#2015071510123456 – Welcome to OTRS!

Back Print Priority Additional ITSM Fields Decision People Communication Pending Close

Miscellaneous - Move -

Article Overview - 1 Article(s)

NO.	☆	≡	SENDER	VIA	SUBJECT	CREATED	
1		←	OTRS Feedback	Email	Welcome to OTRS!	11/11/2018 15:29 (Europe/Budapest)	

#1 – Welcome to OTRS! – OTRS Feedback – 11/11/2018 15:29 (Europe/Budapest) via Email

Mark Print Split Bounce Forward Reply

Welcome to OTRS!

We're pleased that you have chosen OTRS and want to help make your implementation as smooth as possible. In this email, you'll find some key answers to what you need to get started and stay in touch as you move forward with OTRS.

Ticket Information

- Type: Unclassified
- Age: 25 d 22 h
- Created: 11/11/2018 15:29 (Europe/Budapest)
- State: new
- Locked: lock
- Queue: Raw
- Priority: 3 normal
- Customer ID:
- Accounted time: 0
- Owner: Admin OTRS

Customer Information

none

Abb. 7: Ticket-Detailansicht

Priorität

Nach der Installation des Pakets wird dem Fenster ein neues Feld hinzugefügt.

Change Priority of Ticket#2015071510123456 – Welcome to OTRS!

All fields marked with an asterisk (*) are mandatory.

Cancel & close

Ticket Settings

- * Type:
- Service:
- Service Level Agreement:
- Impact:
- Priority:

Add Article

Submit or Save as new draft

Abb. 8: Fenster „Ticket-Priorität“

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

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

Zusätzliche ITSM Felder

Nach der Installation des Pakets wird im Ticket-Menü ein neuer Menüpunkt *Zusätzliche ITSM-Felder* angezeigt. Ein Klick auf diesen Menüpunkt öffnet ein neues Fenster.

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

Abb. 9: Zusätzliche ITSM-Felder

Titel * Der Titel des Tickets.

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

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

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

Entscheidung

Nach der Installation des Pakets wird im Ticket-Menü ein neuer Menüpunkt *Entscheidung* angezeigt. Ein Klick auf diesen Menüpunkt öffnet ein neues Fenster.

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

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

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

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

Schließen

Nach der Installation des Pakets wird dem Fenster ein neues Feld hinzugefügt.

Change Decision of Ticket#2015071510123456 — Welcome to OTRS!
All fields marked with an asterisk (*) are mandatory.
Cancel & close

▼ Ticket Settings

Decision Result:

Decision Date: / / - :

▶ Add Article

or

Abb. 10: Ticket-Entscheidung

Close Ticket#2015071510123456 — Welcome to OTRS!
All fields marked with an asterisk (*) are mandatory.
Cancel & close

▼ Ticket Settings

Next state:

Review Required:

▶ Add Article

or

Abb. 11: Fenster „Ticket schließen“

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

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

Freie Felder

Nach der Installation des Pakets wird dem Fenster ein neues Feld hinzugefügt.

Abb. 12: Fenster „Freie Felder“

Typ Wählen Sie einen Typ für das Ticket.

Siehe auch:

Um dieses Feld zu entfernen, deaktivieren Sie die Systemkonfigurations-Einstellung:

- `Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###TicketType`

Tickets zusammenfassen

Nach der Installation des Pakets wird dem Fenster ein neues Feld hinzugefügt.

Abb. 13: Tickets zusammenfassen

Nachbearbeitung erforderlich Wählen Sie, ob nach dem Zusammenfassen der Tickets eine Nachbearbeitung erforderlich ist.

6.3 Externes Interface

Dieses Paket hat kein externes Interface.

ITSM Service Level Management

Dieses Paket fügt dem System neue Statistiken hinzu, um sicherzustellen, dass alle Service Level Agreements angemessen sind und die Vereinbarungen erfüllen, sowie um die Service Levels zu überwachen und zu berichten.

Bemerkung: This package requires the *Allgemeiner Katalog* and the *ITSM Core* features.

7.1 Administrator-Interface

Dieses Paket hat kein Administrator-Interface.

7.2 Agenten-Interface

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

7.2.1 Berichte

Nach der Installation des Pakets werden einige neue Statistiken im Agenten-Interface verfügbar sein.

7.2.1.1 Statistiken

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

Statistics 1-27 of 27

▲ STAT#	TITLE	OBJECT	EXPORT	DELETE	RUN
10001	List of tickets closed last month	Ticketlist			
10002	New Tickets	TicketAccumulation			
10003	List of open tickets, sorted by time left until response deadline expires	Ticketlist			
10004	List of tickets closed, sorted by response time.	Ticketlist			
10005	List of tickets created last month	Ticketlist			
10006	List of the most time-consuming tickets	Ticketlist			
10007	List of open tickets, sorted by time left until escalation deadline expires	Ticketlist			
10008	List of tickets closed, sorted by solution time	Ticketlist			
10009	Overview about all tickets in the system	TicketAccumulation			
10010	List of open tickets, sorted by time left until solution deadline expires	Ticketlist			
10011	Changes of status in a monthly overview	StateAction			
10012	Total number of all tickets ever created per Ticket-Type and Priority	TicketAccumulation			
10013	Total number of all tickets ever created per Ticket-Type and State	TicketAccumulation			
10014	Total number of all tickets ever created per Ticket-Type and Queue	TicketAccumulation			
10015	Total number of all tickets ever created per Ticket-Type and Service	TicketAccumulation			
10016	Monthly overview of all tickets created in the last month per Ticket-Type	TicketAccumulation			
10017	Monthly overview of all tickets created in the last month per Priority	TicketAccumulation			
10018	Monthly overview of all tickets created in the last month per State	TicketAccumulation			
10019	Monthly overview of all tickets created in the last month per Queue	TicketAccumulation			
10020	Monthly overview of all tickets created in the last month per Service	TicketAccumulation			
10021	Number of tickets created in a specific time period per Ticket-Type and Priority	TicketAccumulation			
10022	Number of tickets created in a specific time period per Ticket-Type and State	TicketAccumulation			
10023	Number of tickets created in a specific time period per Ticket-Type and Queue	TicketAccumulation			
10024	Number of tickets created in a specific time period per Ticket-Type and Service	TicketAccumulation			
10025	Number of currently open tickets per Ticket-Type and Priority	TicketAccumulation			
10026	Number of currently open tickets per Ticket-Type and Queue	TicketAccumulation			
10027	Number of currently open tickets per Ticket-Type and Service	TicketAccumulation			

Abb. 1: Statistik-Übersicht

Neue Statistiken

Die folgenden Statistiken werden zu dem System hinzugefügt:

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

7.3 Externes Interface

Dieses Paket hat kein externes Interface.

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

Bemerkung: This package requires the *ITSM Configuration Management* feature or any other package that provides back end for objects to be imported and exported.

8.1 Administrator-Interface

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

8.1.1 Administration

Nach der Installation des Pakets ist ein neues Modul im Agenten-Interface verfügbar.

8.1.1.1 Import/Export

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

Import/Exportvorlagen verwalten

So erstellen Sie eine neue Vorlage:

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

Import/Export Management

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

Abb. 1: Import/Exportvorlagen verwalten

3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Abschließen*.

Step 1 of 5 - Edit common information:

Name:

Object:

Format:

Valid:

Comment:

or Cancel

Abb. 2: Neue Import/Exportvorlage erstellen

So bearbeiten Sie eine Vorlage:

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

Step 1 of 5 - Edit common information:

Name:

Object: ITSMConfigItem

Format: CSV

Valid:

Comment:

or Cancel

Abb. 3: Import/Exportvorlage bearbeiten

So löschen Sie eine Vorlage:

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

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

Abb. 4: Import/Exportvorlage löschen

So importieren Sie Daten basierend auf einer Vorlage:

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

Import information:

Name: Test

Source File: Nincs kijelölve fájl.

Abb. 5: Daten importieren

So exportieren Sie Daten basierend auf einer Vorlage:

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

Einstellungen für Import/Exportvorlagen

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

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

Gemeinsame Informationen bearbeiten

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

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

Format * Wählen Sie das Import und Exportformat.

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

Step 1 of 5 - Edit common information:

Name:

Object:

Format:

Valid:

Comment:

or

Abb. 6: Gemeinsame Informationen bearbeiten

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

Objektinformationen bearbeiten

Step 2 of 5 - Edit object information:

Name: Test

Object: ITSMConfigItem

Class:

Maximum number of one element:

Empty fields indicate that the current values are kept:

Abb. 7: Objektinformationen bearbeiten

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

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

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

Maximale Anzahl eines Elements * Geben Sie an, wie viele Einträge ein Element haben kann.

Leere Felder zeigen an, dass die aktuellen Werte beibehalten werden Wählen Sie dieses Kontrollkästchen, wenn das leere Feld die Daten in OTRS behalten soll. Andernfalls werden die Daten mit einem leeren Wert überschrieben.

Format-Informationen bearbeiten

Step 3 of 5 - Edit format information:

Name: Test

Format: CSV

Column Separator:

Charset: UTF-8

Include Column Headers: No

Abb. 8: Format-Informationen bearbeiten

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

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

Spaltentrenner * Wählen Sie einen Spaltentrenner für die CSV-Datei.

Zeichensatz Wählen Sie eine Zeichenkodierung für die CSV-Datei aus.

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

Mapping-Informationen bearbeiten

Step 4 of 5 - Edit mapping information:

Name: Test Object: Config Item Format: CSV

KEY	IDENTIFIER	COLUMN	UP	DOWN	DELETE
No map elements found.					

Abb. 9: Mapping-Informationen bearbeiten

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

Suchinformationen bearbeiten

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

Step 5 of 5 - Edit search information:

Template Name: **Test**

Restrict export per search:

Number:

Name:

Deployment State:

Incident State:

Vendor:

Model:

Description:

Type:

Serial Number:

FQDN:

Network Adapter::IP Address:

Note:

Abb. 10: Suchinformationen bearbeiten

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

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

8.2 Agenten-Interface

Dieses Paket hat kein Agenten-Interface.

8.3 Externes Interface

Dieses Paket hat kein externes Interface.