



OTRS::ITSM Administration Manual

Kiadás 8.0

OTRS AG

okt. 21, 2020

1	Bevezetés	3
2	Service Management	5
2.1	Telepítés, frissítés és eltávolítás	5
2.1.1	Követelmények	6
2.1.2	Telepítés	6
2.1.2.1	Telepítés az adminisztrátori felületen keresztül	6
2.1.2.2	Telepítés parancssoron keresztül	6
2.1.3	Frissítés	6
2.1.3.1	Frissítés az adminisztrátori felületen keresztül	6
2.1.3.2	Frissítés parancssoron keresztül	7
2.1.4	Eltávolítás	7
2.1.4.1	Eltávolítás az adminisztrátori felületen keresztül	7
2.1.4.2	Eltávolítás parancssoron keresztül	7
2.1.5	Setup	8
2.2	Adminisztrátori felület	9
2.2.1	Jegybeállítások	9
2.2.1.1	Kritikusság Hatás Prioritás	9
2.2.1.2	Szolgáltatási megállapodások	9
2.2.1.3	Szolgáltatások	11
2.2.1.4	Állapotok	11
2.2.1.5	Típusok	11
2.2.2	Felhasználók, csoportok és szerepek	13
2.2.2.1	Csoportok	13
2.2.3	Folyamatok és automatizálás	14
2.2.3.1	Dinamikus mezők	14
2.2.4	Adminisztráció	15
2.2.4.1	Általános katalógus	15
2.2.4.2	System Configuration	18
2.3	Ügyintézői felület	19
2.3.1	Jegyek	20
2.3.1.1	Create Ticket	20
2.3.1.2	Ticket Detail View	20
2.3.2	Szolgáltatások	22
2.3.2.1	Service List	22
2.3.2.2	Service Detail View	24

2.3.3	Szolgáltatási megállapodások	25
2.3.3.1	Service Level Agreement List	25
2.3.3.2	Service Level Agreement Detail View	25
2.3.4	Statistics and Reports	27
2.3.4.1	Statisztikák	27
2.4	Külső felület	28
3	Configuration Management	29
3.1	Telepítés, frissítés és eltávolítás	29
3.1.1	Követelmények	30
3.1.2	Telepítés	30
3.1.2.1	Telepítés az adminisztrátori felületen keresztül	30
3.1.2.2	Telepítés parancssoron keresztül	30
3.1.3	Frissítés	30
3.1.3.1	Frissítés az adminisztrátori felületen keresztül	30
3.1.3.2	Frissítés parancssoron keresztül	31
3.1.4	Eltávolítás	31
3.1.4.1	Eltávolítás az adminisztrátori felületen keresztül	31
3.1.4.2	Eltávolítás parancssoron keresztül	31
3.2	Adminisztrátori felület	31
3.2.1	Felhasználók, csoportok és szerepek	32
3.2.1.1	Csoportok	32
3.2.2	Folyamatok és automatizálás	33
3.2.2.1	Folyamatkezelés	33
3.2.2.2	Webszolgáltatások	35
3.2.3	Adminisztráció	36
3.2.3.1	Általános katalógus	36
3.2.3.2	Import and Export	37
3.2.3.3	System Configuration	41
3.2.4	CMDB beállítások	45
3.2.4.1	Configuration Items	45
3.3	Ügyintézői felület	50
3.3.1	Configuration Items	50
3.3.1.1	Create Configuration Item	50
3.3.1.2	Configuration Item List	51
3.3.1.3	Configuration Item Detail View	51
3.3.2	Ügyfelek	54
3.3.3	Customer Users	55
3.4	Külső felület	56

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

Bevezetés

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

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

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

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

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

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

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

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

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

The service-desk and ticket system solution OTRS is the basis for the ITIL compliant IT service management solution OTRS::ITSM, its incident management, problem management, service level management, configuration management modules, and integrated CMDB.

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

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

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

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

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

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

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

Megjegyzés: Az OTRS::ITSM megvalósítása az ITIL v3 verzióján alapul.

Service Management

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

This package adds new objects and basic functionalities needed for common features and processes of ITIL implementation. It contains the general catalog, which is the basic for ITSM relevant configurations in the service management. Additionally, adds new statistics to the system for ensuring that all service level agreements are appropriate and satisfy the agreements, as well as to monitor and report on service levels.

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

2.1 Telepítés, frissítés és eltávolítás

Ez a csomag az adminisztrátori felületen lévő csomagkezelővel vagy a parancssori eszköz használatával telepíthető, frissíthető vagy eltávolítható.

Megjegyzés: Az *admin* csoportban kell lennie az adminisztrátori felület eléréséhez és a *csomagkezelő* használatához, amely az adminisztrátori kézikönyvben van részletesen bemutatva.

Megjegyzés: Feltételezzük, hogy az `otrs` felhasználónév lett létrehozva az OTRS-hez, és az `/opt/otrs` helyre van telepítve. Ha eltérő felhasználónevet vagy telepítési helyet használ, akkor meg kell változtatnia a telepítési parancsot. A parancssori eszközökkel kapcsolatos bővebb információkért futtassa ezt a parancsot:

```
otrs> /opt/otrs/bin/otrs.Console.pl Search 'Admin::Package'
```

Ezután futtassa a szükséges parancsot a `--help` kapcsolóval a lehetőségi megtekintéséhez.

2.1.1 Követelmények

- OTRS Framework 8.0.x

2.1.2 Telepítés

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

Azok a menüpontok, amelyeket ez a csomag adott hozzá, azután lesznek láthatóak, miután ismét bejelentkezik a rendszerbe.

2.1.2.1 Telepítés az adminisztrátori felületen keresztül

A csomagnak a csomagkezelőből történő telepítéséhez:

1. Nyissa meg a *Csomagkezelő* modult az adminisztrátori felületen.
2. Kattintson a *Tallózás* gombra a bal oldalsávban.
3. Válasszon egy `.opm` fájlt a helyi fájlrendszeréről.
4. Kattintson a *Csomag telepítése* gombra.
5. Kövesse a telepítési utasításokat.
6. A telepítés után a csomag megjelenik a *Helyi tároló* felületi elemében.

2.1.2.2 Telepítés parancssoron keresztül

A csomagnak a parancssorból történő telepítéséhez:

1. Mentse el az `.opm` fájlt egy olyan mappába, ahol az `otrs` felhasználónak olvasási jogosultsága van.
2. Futtassa le ezt a parancsot:

```
otrs> /opt/otrs/bin/otrs.Console.pl Admin::Package::Install /path/to/Package-x.y.  
↪ z.opm
```

2.1.3 Frissítés

2.1.3.1 Frissítés az adminisztrátori felületen keresztül

A csomagnak a csomagkezelőből történő frissítéséhez:

1. Nyissa meg a *Csomagkezelő* modult az adminisztrátori felületen.
2. Kattintson a *Tallózás* gombra a bal oldalsávban.
3. Válasszon egy `.opm` fájlt, amely újabb a telepített csomagnál.

4. Kattintson a *Csomag telepítése* gombra.
5. Kövesse a frissítési utasításokat.
6. A frissítés után a csomag megjelenik a *Helyi tároló* felületi elemben.

2.1.3.2 Frissítés parancssoron keresztül

A csomagnak a parancssorból történő frissítéséhez:

1. Mentse el az `.opm` fájlt egy olyan mappába, ahol az `otrs` felhasználónak olvasási jogosultsága van.
2. Futtassa le ezt a parancsot:

```
otrs> /opt/otrs/bin/otrs.Console.pl Admin::Package::Upgrade /path/to/Package-x.y.  
↪ z.opm
```

2.1.4 eltávolítás

Figyelem: Ha eltávolítja ezt a csomagot, akkor a telepítés során létrehozott összes adatbázistábla törlésre kerül. Az ezekben a táblákban lévő összes adat **visszavonhatatlanul el fog veszni!**

A csomagtelepítés során létrehozott *itsm-service* csoport ki lesz kapcsolva. Ezt a csoportot az adminisztrátori felületen tudja ismét bekapcsolni.

The ticket types and states that were added during installation will be deactivated. They can be activated again in the administrator interface.

Az ehhez a csomaghoz hozzárendelt statisztikák többé nem lesznek elérhetők, ha a csomag eltávolításra kerül.

2.1.4.1 eltávolítás az adminisztrátori felületen keresztül

A csomagnak a csomagkezelőből történő eltávolításához:

1. Nyissa meg a *Csomagkezelő* modult az adminisztrátori felületen.
2. Válassza ki a csomagot a *Helyi tároló* felületi elemből.
3. Kattintson az *Eltávolítás* hivatkozásra a *Művelet* oszlopban.
4. Kövesse az eltávolítási utasításokat.

2.1.4.2 eltávolítás parancssoron keresztül

A csomagnak a parancssorból történő eltávolításához:

1. Futtassa le ezt a parancsot:

```
otrs> /opt/otrs/bin/otrs.Console.pl Admin::Package::Uninstall PACKAGE_NAME
```

2.1.5 Setup

The incident and problem management feature is turned off by default.

To activate the incident and problem management feature:

1. Menjen a rendszerbeállításokhoz.
2. Enable the `IncidentProblemManagement::Active` setting.
3. Activate the new actions in the following settings:
 - `AgentFrontend::Ticket::Action###IncidentProblemManagementAdditionalFields`
 - `AgentFrontend::Ticket::Action###IncidentProblemManagementDecision`
4. Enable the dynamic field property cards in the widget type configuration:
 - `AgentFrontend::TicketDetailView::WidgetType###Properties`

by setting the value of the key `IsVisible` to 1 (available) or 2 (available and visible by default).

The following dynamic field property cards have been added to the widget type configuration:

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

5. Enable the dynamic fields in the form configurations by setting the key `Inactive` to the value 0:

- `Forms###AgentFrontend::TicketCreate::Email::CreateProperties`
 - `DynamicField_ITSMImpact`
 - `DynamicField_ITSMDueDate`
- `Forms###AgentFrontend::TicketCreate::Phone::CreateProperties`
 - `DynamicField_ITSMImpact`
 - `DynamicField_ITSMDueDate`
- `Forms###AgentFrontend::TicketCreate::SMS::CreateProperties`
 - `DynamicField_ITSMImpact`
 - `DynamicField_ITSMDueDate`
- `Forms###AgentFrontend::Ticket::Action::Priority`
 - `DynamicField_ITSMImpact`
- `Forms###AgentFrontend::Ticket::Action::Close`
 - `DynamicField_ITSMReviewRequired`
- `Forms###AgentFrontend::TicketArticle::Action::Reply`
 - `DynamicField_ITSMReviewRequired`

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

6. Deploy the modified configuration.

2.2 Adminisztrátori felület

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

2.2.1 Jegybeállítások

After installation of the package a new module will be available in the administrator interface. A new state is added to the ticket states and some new types are added to ticket types. Furthermore, *Szolgáltatási megállapodások* and *Szolgáltatások* screens are extended with some new fields.

2.2.1.1 Kritikusság Hatás Prioritás

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

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

Save or Cancel

2.1. ábra: Kritikusság Hatás Prioritás képernyő

2.2.1.2 Szolgáltatási megállapodások

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

Szolgáltatási megállapodás beállításai

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

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

Az incidensek közti legkisebb idő (perc) Itt határozhatja meg az incidensek közti legkisebb időt.

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

2.2. ábra: Szolgáltatási megállapodás hozzáadása képernyő

2.2.1.3 Szolgáltatások

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

The screenshot shows a form titled "Add Service" with the following fields and values:

- * Service:** [Empty text box]
- Sub-service of:** [Greyed out text box]
- Type:** [Back End]
- Criticality:** [1 very low]
- * Validity:** [valid]
- Comment:** [Empty text box]

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

2.3. ábra: Szolgáltatás hozzáadása képernyő

Szolgáltatás beállításai

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

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

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

2.2.1.4 Állapotok

A csomag telepítése után egy új állapot kerül hozzáadásra a rendszerhez. Az állapotkezelés képernyő a *Jegybeállítások* csoport *Állapotok* moduljában érhető el.

Új állapot

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

2.2.1.5 Típusok

A csomag telepítése után néhány új típus kerül hozzáadásra a rendszerhez. A típuskezelés képernyő a *Jegybeállítások* csoport *Típusok* moduljában érhető el.

State Management

Actions

+ Add State

Filter for States

Just start typing to filter...

Hint

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

List

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

2.4. ábra: Állapotkezelés képernyő

Type Management

Actions

+ Add Type

Filter for Types

Just start typing to filter...

List

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

2.5. ábra: Típuskezelés képernyő

Új típusok

Incident Olyan jegyekhez, amelyeket normál incidensekhez hoztak létre.

Incident : :Major Olyan jegyekhez, amelyeket jelentős incidensekhez hoztak létre.

Problem Olyan jegyekhez, amelyeket problémákhoz hoztak létre.

ServiceRequest Olyan jegyekhez, amelyeket szolgáltatáskérésekhez hoztak létre.

2.2.2 Felhasználók, csoportok és szerepek

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

2.2.2.1 Csoportok

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

The screenshot shows the 'Group Management' interface. On the left, there are sections for 'Actions' (with an 'Add Group' button), 'Filter for Groups' (with a search input), and a 'Hint' section. The 'Hint' section 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)

2.6. ábra: Csoportkezelés képernyő

Új csoport

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

itsm-service Egy csoport az ügyintézői felület *ITSM szolgáltatás* képernyőjéhez történő hozzáféréshez.

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

Lásd még:

Más felhasználók helyes jogosultságainak beállításához ellenőrizze a következő kapcsolatokat:

- *Ügyintézők Csoportok*

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

2.2.3 Folyamatok és automatizálás

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

2.2.3.1 Dinamikus mezők

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

Dynamic Fields Management

Dynamic Fields List

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	

2.7. ábra: Dinamikus mező kezelésének képernyője

Új dinamikus mezők

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

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

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

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

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

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

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

ITSMDueDate Ez egy dátum és idő dinamikus mező a határidő tárolásához.

Az új dinamikus mezők több képernyőn alapértelmezett be vannak kapcsolva.

A képernyők teljes listájának megtekintéséhez:

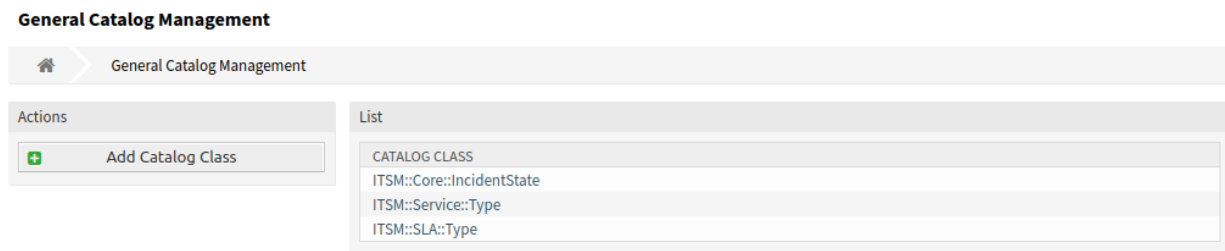
1. Menjen a rendszerbeállításokhoz.
2. Szűrje le a beállításokat az `ITSMIncidentProblemManagement` csoportra.
3. Navigáljon a `Frontend` → `Agent` → `View` vagy a `Frontend` → `External` → `View` ágakhoz a képernyők megtekintéséhez.

2.2.4 Adminisztráció

After installation of the package some new modules will be available in the administrator interface.

2.2.4.1 Általános katalógus

Use this screen to add catalog classes and items to the system. The general catalog management screen is available in the *General Catalog* module of the *Administration* group.



2.8. ábra: Általános katalógus kezelésének képernyője

Általános katalógus kezelése

Egy katalógusosztály hozzáadásához:

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

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

Egy katalóguselem hozzáadásához:

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

Add Catalog Class

★ Catalog Class:

★ Name:

Validity:

Comment:

or

2.9. ábra: Katalógusosztály hozzáadása képernyő

Add Catalog Item

Catalog Class: ITSM::Core::IncidentState

★ Name:

Validity:

Comment:

or

2.10. ábra: Katalóguselem hozzáadása képernyő

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

Egy katalóguselem szerkesztéséhez:

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

Form fields and values:

- Catalog Class: ITSM::Core::IncidentState
- Name: Operational
- Validity: valid
- Comment: (empty)
- Buttons: Save or Save and finish or Cancel

2.11. ábra: Katalóguselem szerkesztése képernyő

Katalógusosztály beállításai

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

Katalógusosztály * A katalógusosztály neve. A katalógusosztály megjelenik a katalógusosztályok áttekinthető táblázatában.

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

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

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

Katalóguselem beállításai

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

Katalógusosztály A katalógusosztály neve. Ez csak olvasható ezen a képernyőn.

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

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

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

Classes

The package adds some classes to the *General Catalog*.

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

2.12. ábra: Általános katalógus osztálylista képernyő

ITSM::Core::IncidentState Ez az osztály tartalmazza az incidensállapotokat.

ITSM::Service::Type Ez az osztály tartalmazza a szolgáltatástípusokat.

ITSM::SLA::Type Ez az osztály tartalmazza a szolgáltatási megállapodás típusait.

2.2.4.2 System Configuration

Hiding Service Incident State in Forms

This section describes how to hide the incident state field in a form if selecting a service. In default state, the incident state is shown in a form after selecting a service:

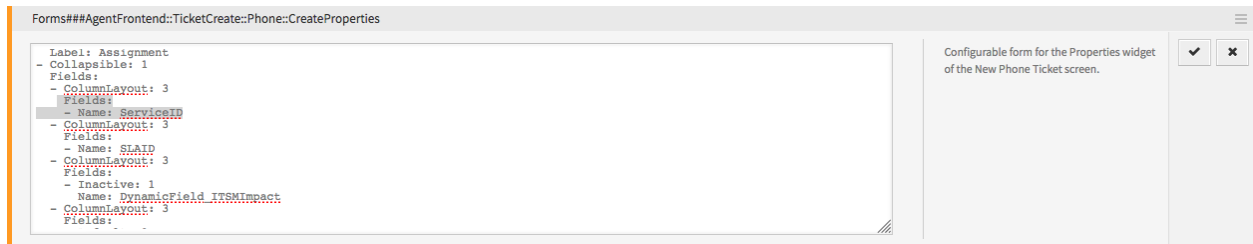
2.13. ábra: Service Incident State in the New Phone Ticket Form

In order to hide the service incident state in a form, you need to edit the YAML configuration of the relevant form and add the following part:

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

The following example shows how to hide the service incident state for the New Phone Ticket form:

1. Search in the system configuration for the setting `Forms###AgentFrontend::TicketCreate::Phone::CreateP`
2. Hover over the widget in order to display the button `Edit this setting` and click on the button.
3. Search in the YAML configuration for the `ServiceID` field:



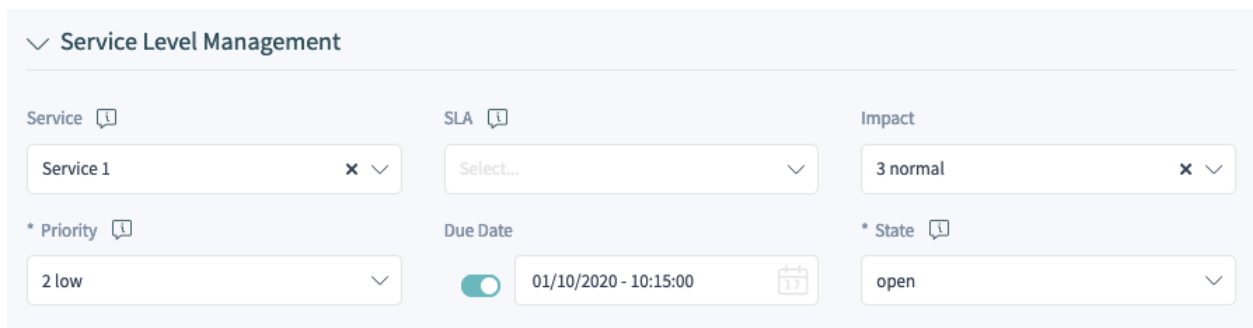
2.14. ábra: YAML Configuration of the Form

4. Add the `Config` key with the `HideIncidentState` sub-key set to 1:

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

5. Click on the tick button on the left side of the widget to save the configuration.
6. Deploy the modified settings.

After successful deployment the service incident state will be hidden in the New Phone Ticket form:



2.15. ábra: New Phone Ticket Form without the Service Incident State

2.3 Ügyintézői felület

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

2.3.1 Jegyek

After installation of the package some new fields will be available in the ticket create screens and the ticket detail view will have some new widgets and actions.

2.3.1.1 Create Ticket

Some new fields will be available in *New Phone Ticket*, *New Email Ticket* and *New SMS Ticket* screens.

The screenshot shows the 'Service Level Management' section of a 'New Ticket' form. It contains several fields:

- Service:** A dropdown menu with 'Backup and Archiving' selected.
- SLA:** A dropdown menu with 'Select...' selected.
- Impact:** A dropdown menu with '3 normal' selected.
- Incident State:** A button labeled 'Operational'.
- * Priority:** A dropdown menu with '2 low' selected.
- Due Date:** A toggle switch (checked) and a date/time field showing '09/18/2020 - 15:19:00'.
- * State:** A dropdown menu with 'open' selected.

2.16. ábra: New Ticket Screen

Új mezők

Típus Select the incident type of the ticket.

Szolgáltatás Egy szolgáltatás kiválasztása az új jegyhez.

Szolgáltatási megállapodás Egy szolgáltatási megállapodás kiválasztása az új jegyhez.

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

Határidő Egy dátum kiválasztása az új jegy határidejeként.

The priority of the new ticket is automatically calculated from the selected service and impact based on the *Kritikusság Hatás Prioritás* matrix. However, the priority can be overridden and changed manually.

2.3.1.2 Ticket Detail View

Many new dynamic fields will be available in the ticket detail view and in the ticket actions. Additionally, two new actions are added to the actions menu.


Ticket Detail View Actions


The package extends some ticket actions with new dynamic fields and two new actions are added to the actions menu.





Change Free Fields This action can be extended with new fields.

Típus Select the incident type of the ticket.

Szolgáltatás Egy szolgáltatás kiválasztása az új jegyhez.

Properties 

Ticket# 2020091510000015 

Created	Lock	Priority
16 minutes ago	 Ticket is locked	2 low
Queue	State	Service & SLA 
Postmaster	open	Service Backup and Archiving
Type	Criticality 	Incident State Operational
Incident	• 1 very low	Due Date in 3 days
Impact 		
• 3 normal		

2.17. ábra: Properties Widget

Szolgáltatási megállapodás Egy szolgáltatási megállapodás kiválasztása az új jegyhez.

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

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

Title Ez a jegy címe.

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

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

Határidő A dátum és idő kiválasztása a jegy határidejeként.

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

Döntés eredménye Select a possible result for the decision. The available decision results can be set as *Dinamikus mezők*.

Döntés dátuma A dátum és idő kiválasztása, amikor a döntést hozták.

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

Close Ticket This action can be extended with new fields.

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

Change Priority This action can be extended with new fields.

Típus Select the incident type of the ticket.

Szolgáltatás Egy szolgáltatás kiválasztása az új jegyhez.

Szolgáltatási megállapodás Egy szolgáltatási megállapodás kiválasztása az új jegyhez.

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

2.3.2 Szolgáltatások

After installation of the package a new menu section will be available in the main menu.

Megjegyzés: In order to grant users access to the *Service Management* menu, you need to add them as member to the group *itsm-service*.

2.3.2.1 Service List

Use this screen to get a list of services directly in the agent interface. The *Services* menu item is available in the main menu.

A view on services and configuration items, including information on each object's current state, allows you to analyze an incident and calculate the incident's impact on affected services and customers, and service level agreements and linked configuration items are also displayed. For each configuration item, the current incident state is shown. In addition, the incident state will be propagated for dependent service level agreements and configuration items. If a service is selected, the service detail view will be shown, now with the additional current incident *State*, which is calculated from the incident states of dependent services and configuration items.

A szolgáltatás állapotai a következő három érték egyikével rendelkezhetnek:

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

2.18. ábra: Service List

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

Az incidensállapot terjesztése akkor lesz végrehajtva, ha a konfigurációelemek a *függ ettől* kapcsolattípussal vannak összekapcsolva. Itt a következő szabályok kerülnek alkalmazásra:

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

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

Lásd még:

Read the chapter about configuration item *Configuration Items* to setup the dynamic calculation of service states.

2.3.2.2 Service Detail View

Use this screen to see the details of a service. The service detail view is available if you select a service from a service list.

Service Detail View Widgets

Like other business object detail views, the service detail view is also highly customizable. Some of the following widgets are displayed with the default installation, but others have to be added in the screen configuration.

Service Information Widget This widget shows information about the service.

The screenshot shows a widget titled 'Service Information' with a gear icon in the top right. The service name is 'Backup and Archiving'. Below the name are six data fields arranged in a 2x3 grid:

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

2.19. ábra: Service Information Widget

Associated SLAs Widget This widget shows the service level agreements that are associated to the service. If you click on a service level agreement, the *Szolgáltatási megállapodások* detail view will open.

The screenshot shows a widget titled 'Associated SLAs (2 SLAs)' with a 'Select Preset' dropdown and icons for a list and settings. The table below lists the associated SLAs:

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

2.20. ábra: Associated SLAs Widget

Linked Knowledge Base Articles Widget This widget shows the linked knowledge base articles, but the widget is only displayed when at least one knowledge base article is linked to this business object. New links can be added with the *Link Objects* action. Existing links can also be managed there.

The screenshot shows a widget titled 'Linked Knowledge Base Articles (1 Article)' with a close icon, a plus icon, a 'Select Preset' dropdown, and icons for a list and settings. The table below lists the linked articles:

<input type="checkbox"/>	FAQ#	Title	State	Created ^	Linked As	Unlink
<input type="checkbox"/>	10002	How to install feature addons	internal (agent)	2 minutes ago	Normal	✕

2.21. ábra: Linked Knowledge Base Articles Widget

Service Detail View Actions

The following actions are available in the service detail view.

Link Objects This action allows agents to link other business objects to the service.

Print Service This action allows agents to print the service to a PDF file and to download it.

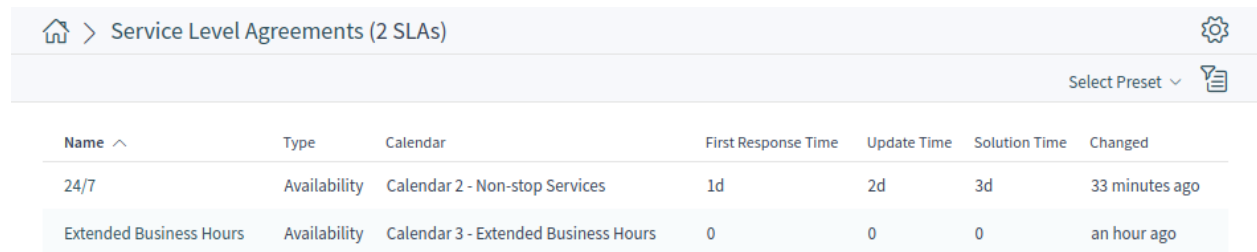
2.3.3 Szolgáltatási megállapodások

After installation of the package a new menu section will be available in the main menu.

Megjegyzés: In order to grant users access to the *Service Management* menu, you need to add them as member to the group *itsm-service*.

2.3.3.1 Service Level Agreement List

Use this screen to get a list of service level agreements directly in the agent interface. The *Service Level Agreements* menu item is available in the main menu.



Name ^	Type	Calendar	First Response Time	Update Time	Solution Time	Changed
24/7	Availability	Calendar 2 - Non-stop Services	1d	2d	3d	33 minutes ago
Extended Business Hours	Availability	Calendar 3 - Extended Business Hours	0	0	0	an hour ago

2.22. ábra: Service Level Agreement List

2.3.3.2 Service Level Agreement Detail View

Use this screen to see the details of a service level agreement. The service level agreement detail view is available if you select a service level agreement from a service level agreement list.


Service Level Agreement Detail View Widgets

Like other business object detail views, the service level agreement detail view is also highly customizable. Some of the following widgets are displayed with the default installation, but others have to be added in the screen configuration.

Service Level Agreement Information Widget This widget shows information about the service level agreement.


Service Level Agreement Times Widget This widget shows times related to the service level agreement.

Services Requiring Action Widget This widget lists the services that required an action.

Service Level Agreement Information 



Created	Changed	Type
an hour ago	38 minutes ago	Availability

2.23. ábra: Service Level Agreement Information Widget

Service Level Agreement Times 

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

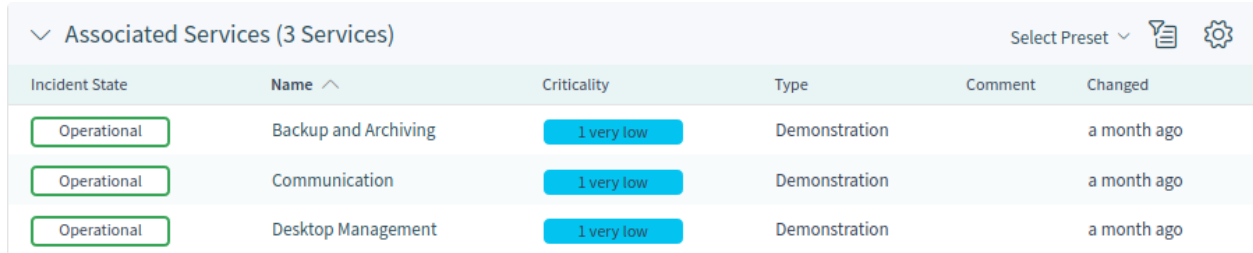
2.24. ábra: Service Level Agreement Times Widget

Services Requiring Action Select Preset  

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

2.25. ábra: Services Requiring Action Widget

Associated Services Widget This widget shows the services that are associated to the service level agreement. If you click on a service, the *Szolgáltatások* detail view will open.



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

2.26. ábra: Associated Services Widget

Service Level Agreement Detail View Actions

The following actions are available in the service level agreement detail view.

Print Service Level Agreement This action allows agents to print the service level agreement to a PDF file and to download it.

2.3.4 Statistics and Reports

After installation of the package some new statistics are added to the system. The statistic management screen is available in the *Statistics and Reports* menu item of the main menu.

2.3.4.1 Statisztikák

The following metrics are added to the system as new statistics:

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

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

2.4 Külső felület

Ennek a csomagnak nincs külső felülete.

Configuration Management

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

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

3.1 Telepítés, frissítés és eltávolítás

Ez a csomag az adminisztrátori felületen lévő csomagkezelővel vagy a parancssori eszköz használatával telepíthető, frissíthető vagy eltávolítható.

Megjegyzés: Az *admin* csoportban kell lennie az adminisztrátori felület eléréséhez és a *csomagkezelő* használatához, amely az adminisztrátori kézikönyvben van részletesen bemutatva.

Megjegyzés: Feltételezzük, hogy az `otrs` felhasználónév lett létrehozva az OTRS-hez, és az `/opt/otrs` helyre van telepítve. Ha eltérő felhasználónevet vagy telepítési helyet használ, akkor meg kell változtatnia a telepítési parancsot. A parancssori eszközökkel kapcsolatos bővebb információkért futtassa ezt a parancsot:

```
otrs> /opt/otrs/bin/otrs.Console.pl Search 'Admin::Package'
```

Ezután futtassa a szükséges parancsot a `--help` kapcsolóval a lehetőségi megtekintéséhez.

3.1.1 Követelmények

- OTRS Framework 8.0.x
- *Service Management* 8.0.x

3.1.2 Telepítés

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

Azok a menüpontok, amelyeket ez a csomag adott hozzá, azután lesznek láthatóak, miután ismét bejelentkezik a rendszerbe.

3.1.2.1 Telepítés az adminisztrátori felületen keresztül

A csomagnak a csomagkezelőből történő telepítéséhez:

1. Nyissa meg a *Csomagkezelő* modult az adminisztrátori felületen.
2. Kattintson a *Tallózás...* gombra a bal oldalsávban.
3. Válasszon egy `.opm` fájlt a helyi fájlrendszeréről.
4. Kattintson a *Csomag telepítése* gombra.
5. Kövesse a telepítési utasításokat.
6. A telepítés után a csomag megjelenik a *Helyi tároló* felületi elemében.

3.1.2.2 Telepítés parancssoron keresztül

A csomagnak a parancssorból történő telepítéséhez:

1. Mentse el az `.opm` fájlt egy olyan mappába, ahol az `otrs` felhasználónak olvasási jogosultsága van.
2. Futtassa le ezt a parancsot:

```
otrs> /opt/otrs/bin/otrs.Console.pl Admin::Package::Install /path/to/Package-x.y.  
↪ z.opm
```

3.1.3 Frissítés

3.1.3.1 Frissítés az adminisztrátori felületen keresztül

A csomagnak a csomagkezelőből történő frissítéséhez:

1. Nyissa meg a *Csomagkezelő* modult az adminisztrátori felületen.
2. Kattintson a *Tallózás...* gombra a bal oldalsávban.
3. Válasszon egy `.opm` fájlt, amely újabb a telepített csomagnál.
4. Kattintson a *Csomag telepítése* gombra.
5. Kövesse a frissítési utasításokat.

6. A frissítés után a csomag megjelenik a *Helyi tároló* felületi elemben.

3.1.3.2 Frissítés parancssoron keresztül

A csomagnak a parancssorból történő frissítéséhez:

1. Mentse el az `.opm` fájlt egy olyan mappába, ahol az `otrs` felhasználónak olvasási jogosultsága van.
2. Futtassa le ezt a parancsot:

```
otrs> /opt/otrs/bin/otrs.Console.pl Admin::Package::Upgrade /path/to/Package-x.y.  
↪ z.opm
```

3.1.4 eltávolítás

Figyelem: Ha eltávolítja ezt a csomagot, akkor a telepítés során létrehozott összes adatbázistábla törlésre kerül. Az ezekben a táblákban lévő összes adat **visszavonhatatlanul el fog veszni!**

A csomagtelepítés során létrehozott *itsm-configitem* csoport ki lesz kapcsolva. Ezt a csoportot az adminisztrátori felületen tudja ismét bekapcsolni.

A konfigurációelem-objektumokra mutató összes hivatkozás **visszavonhatatlanul törölve lesz!**

Az ehhez a csomaghoz hozzárendelt statisztikák többé nem lesznek elérhetők, ha a csomag eltávolításra kerül.

3.1.4.1 eltávolítás az adminisztrátori felületen keresztül

A csomagnak a csomagkezelőből történő eltávolításához:

1. Nyissa meg a *Csomagkezelő* modult az adminisztrátori felületen.
2. Válassza ki a csomagot a *Helyi tároló* felületi elemből.
3. Kattintson az *Eltávolítás* hivatkozásra a *Művelet* oszlopban.
4. Kövesse az eltávolítási utasításokat.

3.1.4.2 eltávolítás parancssoron keresztül

A csomagnak a parancssorból történő eltávolításához:

1. Futtassa le ezt a parancsot:

```
otrs> /opt/otrs/bin/otrs.Console.pl Admin::Package::Uninstall PACKAGE_NAME
```

3.2 Adminisztrátori felület

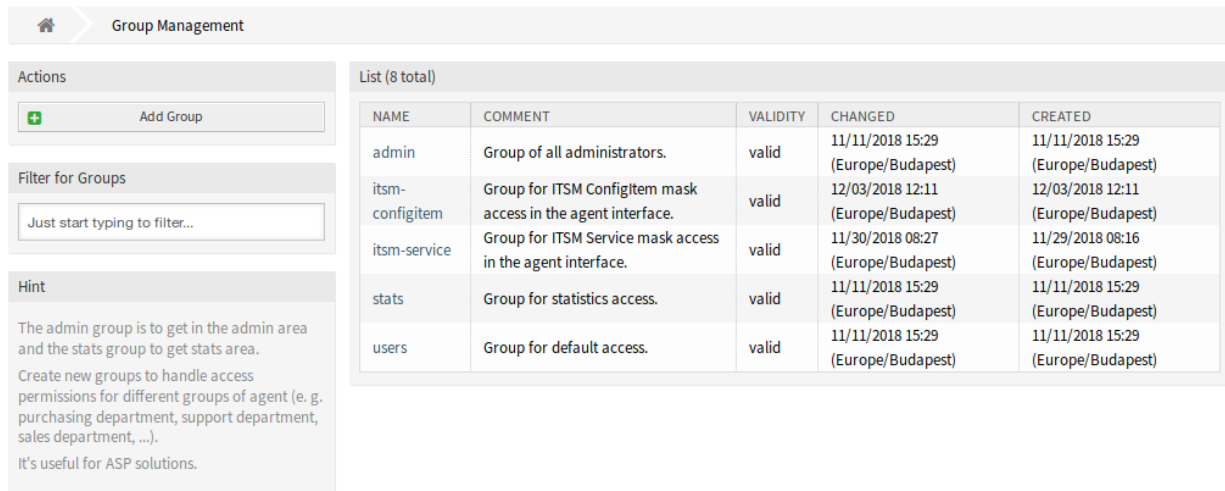
Ez a fejezet azokat az új funkciókat mutatja be, amelyek az adminisztrátori felületen érhetők el a csomag telepítése után.

3.2.1 Felhasználók, csoportok és szerepek

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

3.2.1.1 Csoportok

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



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

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

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

3.1. ábra: Csoportkezelés képernyő

Új csoport

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

itsm-configitem Egy csoport az ügyintézői felület *ITSM konfigurációelem* képernyőjéhez történő hozzáféréshez.

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

Lásd még:

Más felhasználók helyes jogosultságainak beállításához ellenőrizze a következő kapcsolatokat:

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

3.2.2 Folyamatok és automatizálás

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

3.2.2.1 Folyamatkezelés

A csomag telepítése után két új parancsfájl kerül hozzáadásra a folyamatkezelés vezérelt feladat tevékenység eleméhez.

Új parancsfájlok

Az új parancsfájlok megtekintéséhez:

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

`TicketLinkITSMConfigItem`

Ez a parancsfájl megkeres egy vagy több konfigurációelemet, és hozzákapcsolja az összes találatot a jegyhez.

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

A fő keresési paraméterek választhatók ki az első szakaszban. A következő paraméterek használhatók a korlátozáshoz:

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

További keresési paraméterek állíthatók be kulcs-érték párokként a második szakaszban. Néhány kulcs alapértelmezetten hozzá van adva.

`TicketUpdateByLinkedCI`

Ez a parancsfájl átmásolja egy kapcsolt konfigurációelem összes meghatározott attribútumát a jegybe.

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

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

3.2. ábra: A TicketLinkITSMConfigItem parancsfáj beállítási képernyője

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: <input type="text"/>	Value: <input type="text"/>
---------------------------	-----------------------------

3.3. ábra: A TicketUpdateByLinkedCI parancsfáj beállítási képernyője

A fő keresési paraméterek választhatók ki az első szakaszban. A következő paraméterek használhatók a korlátozáshoz:

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

Viselkedés * Elvárt viselkedés, ha egynél több kapcsolt konfigurációelem található (az összes feltételre illeszkedve).

- Attribútumok másolása az elsőként kapcsolt konfigurációelemből.
- Attribútumok másolása az utolsóként kapcsolt konfigurációelemből.
- Konfigurációelem mellőzése, ne másoljon semmit sem.

A harmadik szakasz használható a konfigurációelem attribútumainak (kulcsok) leképezéséhez jegyattribútumokká (értékek).

3.2.2.2 Webszolgáltatások

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

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

Lásd még:

További információkért nézze meg a [GitHubon](#) lévő WSDL-fájlt.

Új műveletek

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

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

Ezen műveletek használatához:

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

3.2.3 Adminisztráció

After installation of the package some new classes will be available in the *General Catalog* and a new module will be available in the administrator interface.

3.2.3.1 Általános katalógus

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

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

3.4. ábra: Általános katalógus osztálylista képernyő

Új osztályok

ITSM::ConfigItem::Class Egy osztály a konfigurációelem-osztályokhoz.

Lásd még:

The class definition of configuration item classes can be managed in the *Configuration Items* module of the *CMDB Settings* group.

ITSM::ConfigItem::Computer::Type A class for computer types, that can be selected in *Configuration Items* when adding or editing configuration items of type computer.

ITSM::ConfigItem::DeploymentState A class for deployment states, that can be selected in *Configuration Items* when adding or editing configuration items.

ITSM::ConfigItem::Hardware::Type A class for hardware types, that can be selected in *Configuration Items* when adding or editing configuration items of type hardware.

ITSM::ConfigItem::Location::Type A class for location types, that can be selected in *Configuration Items* when adding or editing configuration items of type location.

ITSM::ConfigItem::Network::Type A class for network types, that can be selected in *Configuration Items* when adding or editing configuration items of type network.

ITSM::ConfigItem::Software::LicenceType A class for software license types, that can be selected in *Configuration Items* when adding or editing configuration items of type software.

ITSM::ConfigItem::Software::Type A class for software types, that can be selected in *Configuration Items* when adding or editing configuration items of type software.

ITSM::ConfigItem::YesNo Ez az osztály az *Igen* és a *Nem* elemeket tartalmazza.

3.2.3.2 Import and Export

Use this screen to create import and export templates. The import/export template management screen is available in the *Import and Export* module of the *Administration* group.

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

3.5. ábra: Importálás/exportálás kezelés képernyő

Importálási és exportálási sablonok kezelése

Egy új sablon létrehozásához:

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

Step 1 of 5 - Edit common information:

Name:

Object:

Format:

Valid:

Comment:

or

3.6. ábra: Új importálási és exportálási sablon létrehozása képernyő

Egy sablon szerkesztéséhez:

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

Egy sablon törléséhez:

1. Kattintson a kuka ikonra a sablonok listájában.

Step 1 of 5 - Edit common information:

Name:

Object: ITSMConfigItem

Format: CSV

Valid:

Comment:

or Cancel

3.7. ábra: Importálási és exportálási sablon szerkesztése képernyő

2. Kattintson a *Megerősítés* gombra.

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

3.8. ábra: Importálási és exportálási sablon törlése képernyő

Adatok importálásához egy sablon alapján:

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

Import information:

Name: Test

Source File: Nincs kijelölve fájl.

3.9. ábra: Adatok importálása képernyő

Adatok exportálásához egy sablon alapján:

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

Importálási és exportálási sablon beállításai

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

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

Közös információk szerkesztése

Step 1 of 5 - Edit common information:

Name:

Object:

Format:

Valid:

Comment:

or

3.10. ábra: Közös információk szerkesztése képernyő

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

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

Formátum * Az importálási és exportálási formátum kiválasztása.

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

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

Objektuminformációk szerkesztése

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

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

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

Egy elem legnagyobb száma * Annak megadása, hogy egy elemnek hány eleme lehet.

Az üres mezők azt jelzik, hogy az aktuális mezők megtartásra kerülnek Jelölje be ezt a jelölőnégyzetet, ha az üres mezőnek meg kell tartania az OTRS-ben lévő adatokat. Egyébként az adatok felülírásra kerülnek üres értékkel.

Formátuminformációk szerkesztése

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

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:

3.11. ábra: Objektuminformációk szerkesztése képernyő

Step 3 of 5 - Edit format information:

Name: Test

Format: CSV

Column Separator:

Charset:

Include Column Headers:

3.12. ábra: Formátuminformációk szerkesztése képernyő

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

Oszlopelválasztó * Oszlopelválasztó kiválasztása a CSV-fájlhoz.

Karakterkészlet Karakterkódolás kiválasztása a CSV-fájlhoz.

Oszlopfejlécek felvétele Annak megadása, hogy tartalmazzon-e oszlopfejléceket vagy sem.

Leképezési információk szerkesztése

3.13. ábra: Leképezési információk szerkesztése képernyő

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

Keresési információk szerkesztése

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

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

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

3.2.3.3 System Configuration

Displaying Configuration Item Class Specific Columns

Configuration item class specific columns (i.e. the capacity of a hard disc) are not shown in the configuration overview list and at the configuration item organizer item list per default.

In order to display configuration item field values as table columns, the YAML configuration of the lists needs to be extended .

The following example shows how to add the field `Computer::HardDisk::1` and `Computer::HardDisk::1::Capacity::1` of the class `Computer` to the configuration item overview list:

1. Search in the system configuration for the setting `AgentFrontend::ConfigItemList###DefaultConfig`.

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:

3.14. ábra: Keresési információk szerkesztése képernyő

2. Add the following to the YAML configuration:

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



3.15. ábra: Example YAML Configuration of the Configuration Item Overview

3. Deploy the modified configuration.

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

3.16. ábra: Configuration Item Overview with Class Specific Columns

Applying Configuration Item Class Specific Filters

The following example shows how to apply the filter for the `Computer::Model` field of the class `Computer` in the configuration item overview list.

First you need to make sure, that the relevant class filter is also applied, otherwise all class-specific filters will be simply ignored.

This can be done via the `ClassIDs` filter, which takes the ID of the class as the value. Please follow the steps below to get the ID of the class and apply the filters.

1. Go to the Configuration Management section of the administrator interface.
2. Click on the relevant class in the list.

The `ClassID` is now shown at the URL, i.e.:

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

In this case the ID is 22.

3. Search in the system configuration for the setting `AgentFrontend::ConfigItemList###DefaultConfig`
4. Set both the filter for the class to the value determined in step 2 and the field filter to the desired value:

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

5. Deploy the modified configuration.

Edit Screen

*** Hide/Show Columns**

- Incident State
- Deployment State
- Number
- Name

*** Sort List**

Sort first by

Number (descending)
▼

+ Add New Sorting

Filter List

Class

Computer ×

× ▼

Computer: Model

ModelA

+ Add New Filter

3.17. ábra: Configuration Item Overview with Class Specific Filter

Megjegyzés: The fields that can be filtered need to have `Searchable: 1` set in their class definitions. See [here](#) for more information.

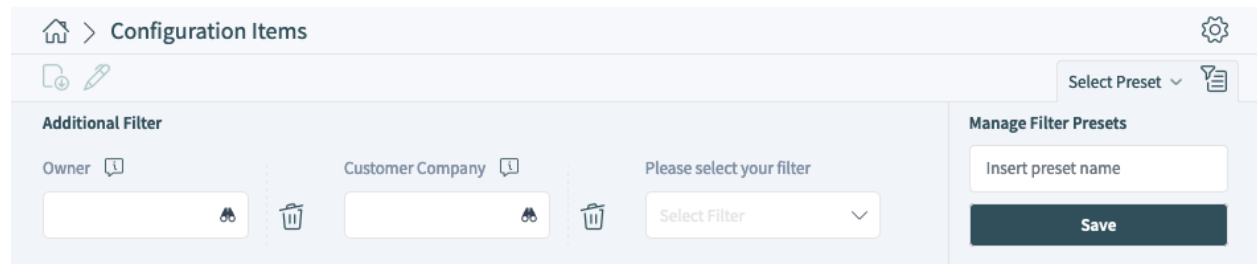
Applying Configuration Item Filters for All Classes

The following example shows how to apply the filters for the common `Owner` and `CustomerID` fields which are used in all classes in the configuration item overview list.

1. Search in the system configuration for the setting `AgentFrontend::ConfigItemList###DefaultConfig`.
2. Add the following to the YAML configuration:

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

3. Deploy the modified configuration.



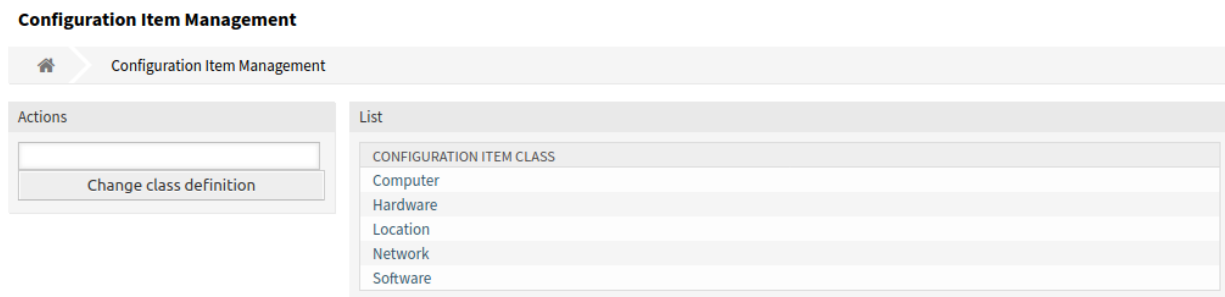
3.18. ábra: Configuration Item Overview with All Class Filters

3.2.4 CMDB beállítások

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

3.2.4.1 Configuration Items

Use this screen to manage class definition of configuration item classes. The configuration item class management screen is available in the *Configuration Items* module of the *CMDB Settings* group.



3.19. ábra: Konfigurációelem-menedzsment képernyő

Egy konfigurációelem-osztály osztály-meghatározásának hozzáadásához vagy szerkesztéséhez:

1. Válasszon egy osztályt a legördülő listából a bal oldalsávban.

2. Kattintson az *Osztály-meghatározás módosítása* gombra.
3. Adja hozzá vagy szerkessze az osztály-meghatározást YAML-formátumban.
4. Kattintson a *Mentés* vagy *Mentés és befejezés* gombra.

Change:

Configuration Item Class: **Computer**

Definition:

```

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

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

```

Save or **Save and finish** or Cancel

3.20. ábra: Konfigurációelem osztály-meghatározásának szerkesztése képernyő

Egy konfigurációelem-osztály osztály-meghatározásának megtekintéséhez:

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

Configuration Item Management

Configuration Item Management > Computer

Actions

Computer

Change class definition

Go to overview

List

CONFIGURATION ITEM CLASS	VERSION	CREATED BY	CREATED
Computer	1	Admin OTRS	09/15/2020 10:10:57 (Europe/Budapest)

3.21. ábra: Konfigurációelem osztályverziói képernyő

Lásd még:

New configuration item classes can be added in *Általános katalógus* module in the administrator interface.

Osztály-meghatározás típusai és űrlapelemek

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

tésénél.

Figyelem: A 7.0.7-es verziótól kezdve a konfigurációelem osztály-meghatározásait YAML-formátumban kell megírni.

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

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

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

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

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

Megjegyzés: Ajánlott mindig angol szavakat használni a neveknl.

Lásd még:

Names can be translated into other languages with custom translation files. See the [Custom Translation File](#) chapter in the developer manual.

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

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

Type * Meghatározza az elem típusát. Behúzva kell elhelyezni logikai blokként. A lehetséges értékek:

- **Text:** Egy egyszerű szövegmező.
- **TextArea:** Egy többsoros szövegmező.
- **GeneralCatalog:** Egy legördülő lista egy általános katalógus osztály kiválasztásához. Az általános katalógus osztályt meg kell határozni a bemeneti típusként történő használata előtt. Az általános katalógus osztály elemei lesznek a legördülő lista lehetőségei.
- **CustomerCompany:** Egy legördülő lista egy ügyfél kiválasztásához az adatbázis háttérprogramból.
- **Customer:** Egy legördülő lista egy ügyfél kiválasztásához az adatbázis háttérprogramból. A mező használható helyettesítő karakterekkel (*) is.
- **Date:** Egy mező egy dátum kiválasztásához.
- **DateTime:** Egy mező egy dátum és idő kiválasztásához.
- **Integer:** Egy legördülő lista egész számokkal.

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

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

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

Regex Egy reguláris kifejezés a szövegmező lehetséges értékeinek korlátozásához.

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

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

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

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

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

ValueMin Meghatározza a legkisebb értéket egy egész szám mezőnél.

ValueMax Meghatározza a legnagyobb értéket egy egész szám mezőnél.

ValueDefault Meghatározza az alapértelmezett értéket egy egész szám mezőnél.

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

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

CountDefault Meghatározza, hogy hány mezőt kell megjeleníteni alapértelmezetten. Az érték csak pozitív egész lehet.

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

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

- `UpdateLastVersion`: Ha ez az érték van beállítva és nincs más frissített attribútum, akkor az attribútum új verzió létrehozása nélkül lesz frissítve az aktuális verzióban.
- `Ignore`: Ha ez az érték van beállítva és nincs más frissített attribútum, akkor semmi sem fog történni, és nem lesz új verzió létrehozva.

Osztály-meghatározás hivatkozása

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

Megjegyzés: The `CustomerID` and `Owner` are special keys, since these keys are used in *Ügyfelek* and *Customer Users* to assign configuration items automatically to customers and customer users by default.

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

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

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

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

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

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

- Key: LicenseKey
Name: License Key
Searchable: 1
Input:
  Type: Text
  Size: 50
  MaxLength: 50
  Required: 1
CountMin: 0
CountMax: 100
CountDefault: 0
Sub:
  - Key: Quantity
    Name: Quantity
    Input:
```

```
Type: Integer
ValueMin: 1
ValueMax: 1000
ValueDefault: 1
Required: 1
CountMin: 0
CountMax: 1
CountDefault: 0

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

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

3.3 Ügyintézői felület

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

3.3.1 Configuration Items

After installation of the package a new menu section will be available in the main menu.

Megjegyzés: In order to grant users access to the *Asset Management* menu, you need to add them as member to the group *itsm-configitem*.

3.3.1.1 Create Configuration Item

Használja ezt a képernyőt, hogy új konfigurációelemeket adjon a konfigurációmenedzsment-adatbázishoz. Egy konfigurációelem hozzáadásához:

1. Válasszon egy osztályt az osztályok listájából.
2. Töltse ki a szükséges mezőket.
3. Click on the *Create* button.

General Information

* Class
Select...

* Name
[Empty text input field]

* Incident State ⓘ
Select...

* Deployment State ⓘ
Select...

Create

3.22. ábra: Create Configuration Item Screen

Lásd még:

The fields in the *Properties* widget can be very different on each classes. To see the available fields, check the *Configuration Items* module in the administrator interface.

3.3.1.2 Configuration Item List

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

- Üzemképes
- Incidens

For each state type, any number of states can be registered. The state of a configuration item affects the service state, which will be dynamically calculated and displayed in the *Szolgáltatások* screen of the agent interface.

Lásd még:

A dinamikus kiszámítás engedélyezéséhez kapcsolja be a következő rendszerbeállítási lehetőségeket:

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

3.3.1.3 Configuration Item Detail View

Use this screen to see the details of a configuration item. The configuration item detail view is available if you select a configuration item from a configuration item list.

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

3.23. ábra: Configuration Item List

Configuration Item Detail View Widgets

Like other business object detail views, the configuration management detail view is also highly customizable. Some of the following widgets are displayed with the default installation, but others have to be added in the screen configuration.

Configuration Item Information Widget This widget shows information about the configuration item.

Configuration Item Information		
ConfigItem# 1022000001		
Name	Class	Incident State
Web server	Computer	<input type="text" value="Operational"/>
Deployment State	Created	Changed
<input type="text" value="Production"/>	2 hours ago	2 hours ago

3.24. ábra: Configuration Item Information Widget

Configuration Item Version Details Widget This widget shows the configuration item versions. Any change on a configuration item will create a new version. Clicking on a version in this widget will expand the details.

Deployment State	Incident State	Version#	Name	Created	Created By
<input type="text" value="Production"/>	<input type="text" value="Operational"/>	1	Web server	2 hours ago	Admin OTRS

3.25. ábra: Configuration Item Version Details Widget

Attachments Widget This widget can be used to display attachments to the configuration item. The attachments can be downloaded and, for the images, a preview function is supported.

Configuration Item Detail View Actions

The following actions are available in the ticket detail view.

Attachments					
<input type="checkbox"/>	Type	Filename ^	File size	Preview	Download
<input type="checkbox"/>		ryzen-3700x.pdf	472.33 KB		

3.26. ábra: Attachments Widget

ORGANIZATION	VIEWS
Edit Configuration Item	View History
Link Objects	Print Configuration Item
Duplicate Configuration Item	
Delete Configuration Item	

3.27. ábra: Configuration Item Detail View Actions

Organization This column groups the following actions together:

Edit Configuration Item This action allows agents to edit the configuration item.

Link Objects This action allows agents to link other business objects to the configuration item.

Duplicate Configuration Item This action allows agents to duplicate the configuration item.

Delete Configuration Item This action allows agents to delete the configuration item.

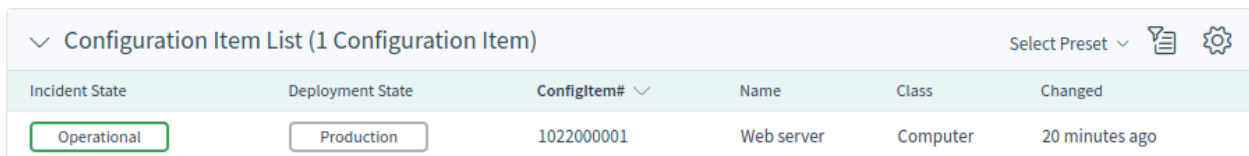
Views This column groups the following actions together:

View History This action allows agents to view the history of the configuration item. The history contains all operations that happened with the configuration item in the past, along with timestamp and username of the person who took the action.

Print Configuration Item This action allows agents to print the configuration item to a PDF file and to download it.

3.3.2 Ügyfelek

After installation of the package a new widget named *Configuration Item List* will be available in the customer detail view.



Incident State	Deployment State	ConfigItem#	Name	Class	Changed
Operational	Production	102200001	Web server	Computer	20 minutes ago

3.28. ábra: Configuration Item List Widget

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

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

Lásd még:

See `AgentFrontend::CustomerCompanyDetailView::WidgetType###ConfigItemList` system configuration setting for more information.

Az alapértelmezett beállítás:

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

You also need to have this `CustomerID` attribute in the class definition to display the assigned configuration items. Check the existing class definitions in the *Configuration Items* module.

If your class definition doesn't contain the `CustomerID` attribute, then you have to add it manually.

```

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

```

3.3.3 Customer Users

After installation of the package a new widget named *Configuration Item List* will be available in the customer user detail view.

Incident State	Deployment State	Configitem#	Name	Class	Changed
Operational	Production	102200001	Web server	Computer	20 minutes ago

3.29. ábra: Configuration Item List Widget

This widget displays the configuration items that are assigned to the customer user.

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

Lásd még:

See `AgentFrontend::CustomerUserDetailView::WidgetType###ConfigItemList` system configuration setting for more information.

Az alapértelmezett beállítás:

```

ClassBasedCustomerUserSearch:
  Computer: Owner
  Hardware: Owner
  Location: Owner
  Network: Owner
  Software: Owner
ClassBasedCustomerSearch:
  Computer: Owner
  Hardware: Owner
  Location: Owner
  Network: Owner
  Software: Owner

```

You also need to have this `Owner` attribute in the class definition to display the assigned configuration items. Check the existing class definitions in the *Configuration Items* module.

If your class definition doesn't contain the `Owner` attribute, then you have to add it manually.

```

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

```

3.4 Külső felület

Ennek a csomagnak nincs külső felülete.