



OTRS::ITSM Administration Manual

Kiadás 7.0

OTRS AG

máj. 24, 2020

1	Bevezetés	3
2	Általános katalógus	5
2.1	Telepítés, frissítés és eltávolítás	5
2.1.1	Követelmények	5
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	6
2.1.4	Eltávolítás	7
2.1.4.1	Eltávolítás az adminisztrátori felületen keresztül	7
2.1.4.2	Eltávolítás parancssoron keresztül	7
2.2	Adminisztrátori felület	7
2.2.1	Adminisztráció	7
2.2.1.1	Általános katalógus	7
2.3	Ügyintézői felület	10
2.4	Külső felület	10
3	ITSM alapsomag	11
3.1	Telepítés, frissítés és eltávolítás	11
3.1.1	Követelmények	11
3.1.2	Telepítés	12
3.1.2.1	Telepítés az adminisztrátori felületen keresztül	12
3.1.2.2	Telepítés parancssoron keresztül	12
3.1.3	Frissítés	12
3.1.3.1	Frissítés az adminisztrátori felületen keresztül	12
3.1.3.2	Frissítés parancssoron keresztül	13
3.1.4	Eltávolítás	13
3.1.4.1	Eltávolítás az adminisztrátori felületen keresztül	13
3.1.4.2	Eltávolítás parancssoron keresztül	13
3.2	Adminisztrátori felület	13
3.2.1	Jegybeállítások	13
3.2.1.1	Kritikusság Hatás Prioritás	14
3.2.1.2	Szolgáltatási megállapodások	14
3.2.1.3	Szolgáltatások	14

3.2.2	Felhasználók, csoportok és szerepek	14
3.2.2.1	Csoportok	16
3.2.3	Folyamatok és automatizálás	16
3.2.3.1	Dinamikus mezők	17
3.2.4	Adminisztráció	17
3.2.4.1	Általános katalógus	17
3.3	Ügyintézői felület	18
3.3.1	Jegyek	18
3.3.1.1	Új e-mail jegy	18
3.3.1.2	Új telefonos jegy	18
3.3.1.3	Jegynagyítás	19
3.3.2	Szolgáltatások	20
3.3.2.1	Szolgáltatás	20
3.3.2.2	Szolgáltatási megállapodások	23
3.4	Külső felület	23
4	ITSM változásmenedzsment	25
4.1	Telepítés, frissítés és eltávolítás	25
4.1.1	Követelmények	26
4.1.2	Telepítés	26
4.1.2.1	Telepítés az adminisztrátori felületen keresztül	26
4.1.2.2	Telepítés parancssoron keresztül	26
4.1.3	Frissítés	26
4.1.3.1	Frissítés az adminisztrátori felületen keresztül	26
4.1.3.2	Frissítés parancssoron keresztül	27
4.1.4	Eltávolítás	27
4.1.4.1	Eltávolítás az adminisztrátori felületen keresztül	27
4.1.4.2	Eltávolítás parancssoron keresztül	27
4.2	Adminisztrátori felület	27
4.2.1	Jegybeállítások	28
4.2.1.1	Típusok	28
4.2.2	Felhasználók, csoportok és szerepek	28
4.2.2.1	Csoportok	28
4.2.3	Kommunikáció és értesítések	29
4.2.3.1	ITSM változás értesítések	29
4.2.4	Adminisztráció	35
4.2.4.1	Általános katalógus	35
4.2.5	Változás beállítások	36
4.2.5.1	Kategória Hatás Prioritás	36
4.2.5.2	Állapotgép	36
4.3	Ügyintézői felület	40
4.3.1	ITSM változások	40
4.3.1.1	Áttekintés	41
4.3.1.2	Új	54
4.3.1.3	Új (sablonból)	55
4.3.1.4	Ütemterv	56
4.3.1.5	Tervezett szolgáltatáselérhetőség	57
4.3.1.6	PIR	59
4.3.1.7	Sablonok	61
4.3.1.8	Keresés	63
4.4	Külső felület	66
5	ITSM konfigurációmenedzsment	67
5.1	Telepítés, frissítés és eltávolítás	67

5.1.1	Követelmények	67
5.1.2	Telepítés	68
5.1.2.1	Telepítés az adminisztrátori felületen keresztül	68
5.1.2.2	Telepítés parancssoron keresztül	68
5.1.3	Frissítés	68
5.1.3.1	Frissítés az adminisztrátori felületen keresztül	68
5.1.3.2	Frissítés parancssoron keresztül	69
5.1.4	Eltávolítás	69
5.1.4.1	Eltávolítás az adminisztrátori felületen keresztül	69
5.1.4.2	Eltávolítás parancssoron keresztül	69
5.2	Adminisztrátori felület	69
5.2.1	Felhasználók, csoportok és szerepek	69
5.2.1.1	Csoportok	70
5.2.2	Folyamatok és automatizálás	70
5.2.2.1	Folyamatkezelés	71
5.2.2.2	Webszolgáltatások	73
5.2.3	Adminisztráció	73
5.2.3.1	Általános katalógus	73
5.2.4	CMDB beállítások	74
5.2.4.1	Konfigurációelemek	75
5.3	Ügyintézői felület	80
5.3.1	Ügyfelek	80
5.3.1.1	Ügyfélinformációs-központ	80
5.3.1.2	Ügyfél-felhasználó információs-központ	81
5.3.2	CMDB	82
5.3.2.1	Áttekintés	82
5.3.2.2	Új	85
5.3.2.3	Keresés	86
5.4	Külső felület	86
6	ITSM incidens- és problémamenedzsment	89
6.1	Telepítés, frissítés és eltávolítás	89
6.1.1	Követelmények	90
6.1.2	Telepítés	90
6.1.2.1	Telepítés az adminisztrátori felületen keresztül	90
6.1.2.2	Telepítés parancssoron keresztül	90
6.1.3	Frissítés	90
6.1.3.1	Frissítés az adminisztrátori felületen keresztül	90
6.1.3.2	Frissítés parancssoron keresztül	91
6.1.4	Eltávolítás	91
6.1.4.1	Eltávolítás az adminisztrátori felületen keresztül	91
6.1.4.2	Eltávolítás parancssoron keresztül	91
6.2	Adminisztrátori felület	91
6.2.1	Jegybeállítások	91
6.2.1.1	Állapotok	92
6.2.1.2	Típusok	92
6.2.2	Folyamatok és automatizálás	93
6.2.2.1	Dinamikus mezők	93
6.3	Ügyintézői felület	94
6.3.1	Jegyek	94
6.3.1.1	Állapot nézet	94
6.3.1.2	Új e-mail jegy	94
6.3.1.3	Új telefonos jegy	95
6.3.1.4	Keresés	95

6.3.1.5	Jegynagyítás	96
6.4	Külső felület	99
7	ITSM szolgáltatásszint-menedzsment	101
7.1	Telepítés, frissítés és eltávolítás	101
7.1.1	Követelmények	101
7.1.2	Telepítés	102
7.1.2.1	Telepítés az adminisztrátori felületen keresztül	102
7.1.2.2	Telepítés parancssoron keresztül	102
7.1.3	Frissítés	102
7.1.3.1	Frissítés az adminisztrátori felületen keresztül	102
7.1.3.2	Frissítés parancssoron keresztül	102
7.1.4	Eltávolítás	103
7.1.4.1	Eltávolítás az adminisztrátori felületen keresztül	103
7.1.4.2	Eltávolítás parancssoron keresztül	103
7.2	Adminisztrátori felület	103
7.3	Ügyintézői felület	103
7.3.1	Jelentések	103
7.3.1.1	Statisztikák	103
7.4	Külső felület	105
8	Importálás/exportálás	107
8.1	Telepítés, frissítés és eltávolítás	107
8.1.1	Követelmények	108
8.1.2	Telepítés	108
8.1.2.1	Telepítés az adminisztrátori felületen keresztül	108
8.1.2.2	Telepítés parancssoron keresztül	108
8.1.3	Frissítés	108
8.1.3.1	Frissítés az adminisztrátori felületen keresztül	108
8.1.3.2	Frissítés parancssoron keresztül	109
8.1.4	Eltávolítás	109
8.1.4.1	Eltávolítás az adminisztrátori felületen keresztül	109
8.1.4.2	Eltávolítás parancssoron keresztül	109
8.2	Adminisztrátori felület	109
8.2.1	Adminisztráció	109
8.2.1.1	Importálás/exportálás	109
8.3	Ügyintézői felület	114
8.4	Külső felület	114



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

Engedélyt adunk Önnek a jelen dokumentum sokszorosítására, terjesztésére és/vagy módosítására a Free Software Foundation által kiadott GNU Free Documentation License 1.3-as, vagy bármely azt követő verziójának feltételei alapján. Nincs Nem Változtatható szakasz, nincs Címlapszöveg, nincs Hátlapszöveg. A jelen licenc egy példányát a [GNU weboldalon](#) találja.

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.

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

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

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

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

Tisztában kell lennie azzal a ténnyel is, hogy a sikeres ITIL megvalósítási projektek tipikusan akár egy évig vagy még tovább tartanak. Ezek hatályát és a szervezetre kifejtett hatását nem szabad alábecsülni. Azonban szeretnénk megemlíteni, hogy egy 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
- Változásmenedzsment
- 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.

Általános katalógus

Ahogy a neve is mutatja, az általános katalógus szolgálja az ITSM-hez tartozó alapvető konfigurációkat az OTRS::ITSM rendszeren.

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 keretrendszer 7.0.x

2.1.2 Telepítés

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 elemében.

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!**

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
```

2.2 Adminisztrátori felület

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

2.2.1 Adminisztráció

A csomag telepítése után egy új modul érhető el az adminisztrátori felületen.

2.2.1.1 Általános katalógus

Használja ezt a képernyőt, hogy katalógusosztályokat és elemeket adjon a rendszerhez. Ha csak ez a csomag van telepítve a rendszerre egyéb OTRS::ITSM csomagok nélkül, akkor az általános katalógus nem tartalmaz bejegyzéseket. Telepítsen más OTRS::ITSM csomagokat (például az *ITSM alapcsomag* csomagot), hogy osztályokat és elemeket adjon a katalógushoz. Az általános katalógus kezelőképernyője az *Adminisztráció* csoport *Általános katalógus* moduljában érhető el.

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.

General Catalog Management

General Catalog Management

Actions

+ Add Catalog Class

List

CATALOG CLASS

1. ábra: Általános katalógus kezelésének képernyője

Add Catalog Class

★ Catalog Class:

★ Name:

Validity:

Comment:

or

2. ábra: Katalógusosztály hozzáadása képernyő

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 Item

Catalog Class: ITSM::Core::IncidentState

★ Name:

Validity:

Comment:

or

3. ábra: Katalóguselem hozzáadása képernyő

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

Egy katalóguselem szerkesztéséhez:

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

Edit Catalog Item

Catalog Class: ITSM::Core::IncidentState

★ Name:

Validity:

Comment:

or or

4. 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.

2.3 Ügyintézői felület

Ennek a csomagnak nincs ügyintézői felülete.

2.4 Külső felület

Ennek a csomagnak nincs külső felülete.

ITSM alapcsomag

Ez a csomag az ITIL megvalósítás közös funkcióihoz és folyamataihoz szükséges új objektumokat és alapvető funkciókat adja hozzá.

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 keretrendszer 7.0.x
- *Általános katalógus* 7.0.x

3.1.2 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.

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 elemében.

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-service` csoport ki lesz kapcsolva. Ezt a csoportot az adminisztrátori felületen tudja ismét bekapcsolni.

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 érhetőek el a csomag telepítése után.

3.2.1 Jegybeállítások

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

3.2.1.1 Kritikusság Hatás Prioritás

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

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

Save or Cancel

1. ábra: Kritikusság Hatás Prioritás képernyő

3.2.1.2 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.

3.2.1.3 Szolgáltatások

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

Szolgáltatás beállításai

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

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

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

3.2.2 Felhasználók, csoportok és szerepek

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

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. ábra: Szolgáltatási megállapodás hozzáadása képernyő

Add Service

* Service:

Sub-service of:

Type:

Criticality:

* Validity:

Comment:

or

3. ábra: Szolgáltatás hozzáadása képernyő

3.2.2.1 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' 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)

4. 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*

3.2.3 Folyamatok és automatizálás

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

3.2.3.1 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.

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	

5. 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.

3.2.4 Adminisztráció

A csomag telepítése után néhány új osztály érhető el az *Általános katalógusban*.

3.2.4.1 Általános katalógus

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

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

6. ábra: Általános katalógus osztálylista képernyő

Új osztályok

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.

3.3 Ügyintézői felület

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

3.3.1 Jegyek

A csomag telepítése után néhány új mező érhető el a jegyképernyőkön.

3.3.1.1 Új e-mail jegy

A csomag telepítése után néhány új mező érhető el az *Új e-mail jegy* képernyőn.

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

7. ábra: Új e-mail jegy képernyő

Új mezők

Szolgáltatás Egy szolgáltatás kiválasztása az új jegyhez.

Szolgáltatási megállapodás Egy szolgáltatási megállapodás kiválasztása az új jegyhez.

Lásd még:

Ahhoz, hogy kötelezővé tegye ezeket a mezőket, engedélyezze a következő rendszerbeállításokat:

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

3.3.1.2 Új telefonos jegy

A csomag telepítése után néhány új mező érhető el az *Új telefonos jegy* képernyőn.

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

8. ábra: Új telefonos jegy képernyő

Új mezők

Szolgáltatás Egy szolgáltatás kiválasztása az új jegyhez.

Szolgáltatási megállapodás Egy szolgáltatási megállapodás kiválasztása az új jegyhez.

Lásd még:

Ahhoz, hogy kötelezővé tegye ezeket a mezőket, engedélyezze a következő rendszerbeállításokat:

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

3.3.1.3 Jegynagyítás

A csomag telepítése után néhány új mező érhető el a *Jegynagyítás* képernyő *Szabad mezők* ablakában.

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

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

▼ Ticket Settings

★ Title:

Service:

Service Level Agreement:

or

9. ábra: Szabad mezők ablak

Új mezők

Szolgáltatás Egy szolgáltatás kiválasztása az új jegyhez.

Szolgáltatási megállapodás Egy szolgáltatási megállapodás kiválasztása az új jegyhez.

Lásd még:

Ahhoz, hogy kötelezővé tegye ezeket a mezőket, engedélyezze a következő rendszerbeállításokat:

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

3.3.2 Szolgáltatások

A csomag telepítése után egy új menü érhető el az ügyintézői felületen.

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.

3.3.2.1 Szolgáltatás

Használja ezt a képernyőt, hogy lekérje a szolgáltatások listáját közvetlenül az ügyintézői felületen. A *Szolgáltatás* menüpont a fő navigációs sáv *Szolgáltatások* menüjében érhető el.

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

A szolgáltatás állapotai a következő három érték egyikével rendelkezhetnek:

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

Az incidensállapot terjesztése akkor lesz végrehajtva, ha a konfigurációelemek 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.

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)

10. ábra: Szolgáltatás áttekintő képernyő

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

Lásd még:

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

Egy szolgáltatás részleteinek megtekintéséhez:

1. Kattintson egy szolgáltatás sorára.

The screenshot shows the OTRS interface for a service. On the left, there are navigation links (Back, Print, Link) and a dropdown menu for 'Service: Backup and Archiving'. Below this, the service details are shown: Type: Demonstration, Criticality: 1 very low, and a Comment field. A table of 'Associated SLAs' is also visible, with columns for SLA, COMMENT, TYPE, and CHANGED. On the right, a 'Service Information' panel shows the current incident state as 'Operational', along with creation and last changed dates and the user 'Admin OTRS'.

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)

11. ábra: Szolgáltatásnagytítás képernyő

A *Szolgáltatásnagytítás* képernyő saját menüvel rendelkezik.

Vissza Ez a menüpont visszaviszi az előző képernyőre.

Nyomtatás Ez a menüpont egy PDF-fájlt nyit meg a képernyő nyomtatóbarát verziójának megtekintéséhez. Elmentheti vagy kinyomtathatja ezt a PDF-fájlt.

Összekapcsolás Ez a menüpont az OTRS szabványos összekapcsolás képernyőjét nyitja meg. A szolgáltatások összekapcsolhatók bármilyen más egyéb objektummal, mint például GyIK bejegyzésekkel, szolgáltatásokkal, jegyekkel vagy konfigurációelemekkel. A meglévő kapcsolatokat is itt lehet kezelni.

The screenshot shows a dialog box titled 'Manage links for Service 'Backup and Archiving''. It has a 'Close this dialog' button. Below the title, there are two tabs: 'Create new links' (selected) and 'Manage existing links'. The 'Create new links' tab contains a form with the following fields: 'Link with:' (with a dropdown menu showing 'FAQ'), 'FAQ#:', 'Title:', and 'Fulltext:'. At the bottom of the form is a 'Start search' button with a magnifying glass icon.

12. ábra: Szolgáltatás összekapcsolása képernyő

A képernyő alján a hozzárendelt szolgáltatási megállapodások vannak megjelenítve. Ha rákattint egy szolgáltatási megállapodásra, akkor a *Szolgáltatási megállapodások* nagyításának képernyője nyílik meg.

3.3.2.2 Szolgáltatási megállapodások

Használja ezt a képernyőt, hogy lekérje a szolgáltatási megállapodások listáját közvetlenül az ügyintézői felületen. Az *SLA* menüpont a fő navigációs sáv *Szolgáltatások* menüjében érhető el.

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)

13. ábra: Szolgáltatási megállapodás áttekintő képernyő

Egy szolgáltatási megállapodás részleteinek megtekintéséhez:

1. Kattintson egy szolgáltatási megállapodás sorára.

A *Szolgáltatásimegállapodás-nagyítás* képernyő saját menüvel rendelkezik.

Vissza Ez a menüpont visszaviszi az előző képernyőre.

Nyomtatás Ez a menüpont egy PDF-fájlt nyit meg a képernyő nyomtatóbarát verziójának megtekintéséhez. Elmentheti vagy kinyomtathatja ezt a PDF-fájlt.

A képernyő alján a hozzárendelt szolgáltatások vannak megjelenítve. Ha rákattint egy szolgáltatásra, akkor a *Szolgáltatás* nagyításának képernyője nyílik meg.

3.4 Külső felület

Ennek a csomagnak nincs külső felülete.

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)

14. ábra: Szolgáltatásimegállapodás-nagyítás képernyő

ITSM változásmenedzsment

Az ITIL szerinti változásmenedzsment egy olyan szolgáltatásbevezetési folyamat, amely célja az IT-változások kezelése, beleértve a tervezést, a dokumentációt, valamint a jóváhagyást és engedélyezést követő megvalósítást. A célja az olyan negatív hatások minimalizálása az IT-infrastruktúrán, különösen a kritikus szolgáltatásoknál, amelyek eseti vagy gyengén kezelt változásokból vagy módosításokból származnak.

Az OTRS::ITSM megvalósítása jelentős műszaki specifikációt és előkészítést igényel. A műszaki megvalósítást megelőzően a változáskezelési folyamat kulcselemeit meg kell határozni, mint például a szükséges munkafolyamatok, mérőszámok vagy jelentések. Az OTRS::ITSM-ben lévő megvalósítás egy változást határoz meg a meglévő IT-környezet változásaként, mint például egy új levelezőkiszolgáló telepítése.

Mivel a változások jellemzően számos alfeladatból állnak, így az OTRS::ITSM lehetővé tesz akármennyi alfeladat meghatározását változásonként. Ezek az úgynevezett *munkamegrendelések*.

4.1 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.

4.1.1 Követelmények

- OTRS keretrendszer 7.0.x
- *Általános katalógus* 7.0.x
- *ITSM alapsomag* 7.0.x

4.1.2 Telepítés

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

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

4.1.2.1 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.

4.1.2.2 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. Futassa le ezt a parancsot:

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

4.1.3 Frissítés

4.1.3.1 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.

4.1.3.2 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
```

4.1.4 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-change*, *itsm-change-builder* és *itsm-change-manager* csoportok ki lesznek kapcsolva. Ezeket a csoportokat az adminisztrátori felületen tudja ismét bekapcsolni.

A változásobjektumokra és a munkamegrendelés-objektumokra mutató összes hivatkozás **visszavonhatatlanul törölve lesz!**

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

4.1.4.1 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.

4.1.4.2 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
```

4.2 Adminisztrátori felület

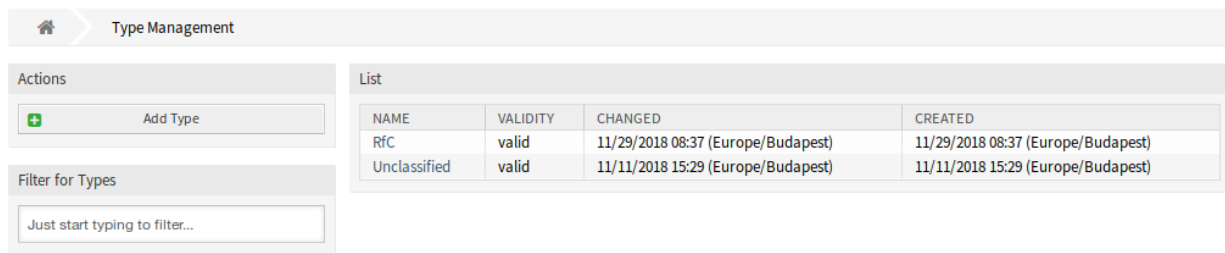
Ez a fejezet azokat az új funkciókat mutatja be, amelyek az adminisztrátori felületen érhetőek el a csomag telepítése után.

4.2.1 Jegybeállítások

A csomag telepítése után egy új *RfC* típus kerül hozzáadásra a jegytípusokhoz.

4.2.1.1 Típusok

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



1. ábra: Típuskezelés képernyő

Új típus

RfC Olyan jegyekhez, amelyeket változásokhoz hoztak létre.

4.2.2 Felhasználók, csoportok és szerepek

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

4.2.2.1 Csoportok

A változásmenedzsment modulhoz való hozzáférést egy szerep alapú hozzáférési elgondolás szerint kezelik. A csomag telepítése után néhány új csoport kerül hozzáadásra a rendszerhez. A csoportkezelés képernyő a *Felhasználók, csoportok és szerepek* csoport *Csoportok* moduljában érhető el.

Új csoportok

A csomag telepítése után a következő csoportok kerülnek hozzáadásra a rendszerhez:

itsm-change Ennek a csoportnak a tagjai hozzáféréssel rendelkeznek a változásmenedzsment modulhoz. Az összes lehetséges munkamegrendelés-ügyintézőt hozzá kell rendelni ehhez a csoporthoz. Az összes változást és munkamegrendelést láthatják ezek a felhasználók.

itsm-change-builder Ennek a csoportnak a tagjai új változásokat és munkamegrendeléseket hozhatnak létre a rendszeren. Az összes változást és munkamegrendelést láthatja ez a csoport. A változás-összeállító által létrehozott vagy a változás-összeállító számára hozzáférhetőként meghatározott változásokat és munkamegrendeléseket szerkeszthetik ezek a felhasználók.

itsm-change-manager Ennek a csoportnak a tagjai új változásokat és munkamegrendeléseket hozhatnak létre a rendszeren. Az összes változást és munkamegrendelést láthatja ez a csoport. Ezek a felhasználók az összes változást és munkamegrendelést szerkeszthetik.

Group Management

Actions

+ Add Group

Filter for Groups

Just start typing to filter...

Hint

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

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

It's useful for ASP solutions.

List (7 total)

NAME	COMMENT	VALIDITY	CHANGED	CREATED
admin	Group of all administrators.	valid	11/11/2018 15:29 (Europe/Budapest)	11/11/2018 15:29 (Europe/Budapest)
itsm-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)

2. ábra: Csoportkezelés képernyő

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

Lásd még:

Más felhasználók helyes jogosultságainak beállításához ellenőrizze a következő kapcsolatokat:

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

4.2.3 Kommunikáció és értesítések

A csomag telepítése után egy új modul érhető el a *Kommunikáció és értesítések* csoporthoz az adminisztrátori felületen.

4.2.3.1 ITSM változás értesítések

Használja ezt a képernyőt, hogy ITSM változás értesítéseket adjon a rendszerhez. A csomag telepítése után számos értesítés kerül hozzáadásra a rendszerhez. Az ITSM változás értesítésének kezelőképernyője a *Kommunikáció és értesítések* csoport *ITSM változás értesítések* moduljában érhető el.

ITSM változásértesítések kezelése

Egy ITSM változás értesítés hozzáadásához:

1. Kattintson az *Értesítési szabály hozzáadása* gombra a bal oldalsávban.
2. Töltse ki a szükséges mezőket.

ITSM ChangeManagement Notification Management									
Actions		List							
Add Notification Rule		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,	valid		

3. ábra: ITSM változás értesítés kezelésének képernyője

3. Kattintson a *Mentés* gombra.

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"/>

4. ábra: ITSM változás értesítés hozzáadása képernyő

Egy ITSM változás értesítés szerkesztéséhez:

1. Kattintson egy ITSM változás értesítésre az ITSM változás értesítések listájában.
2. Módosítsa a mezőket.
3. Kattintson a *Mentés* vagy *Mentés és befejezés* gombra.

Egy ITSM változás értesítés törléséhez:

1. Kattintson a kuka ikonra az ITSM változás értesítések listájában.
2. Kattintson az *OK* gombra.

Egy ITSM változás értesítés másolásához:

1. Kattintson a másolás ikonra az ITSM változás értesítések listájában.

ITSM változás értesítés beállításai

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

Edit

★ Name:

★ Event:

Attribute:

Rule:

Recipients:

Validity:

Comment:

5. ábra: ITSM változás értesítés szerkesztése képernyő

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		

6. ábra: ITSM változás értesítés törlése képernyő

ITSM változás értesítés alapvető beállításai

Add

★ Name:

★ Event:

Attribute:

Rule:

Recipients:

Validity:

Comment:

7. ábra: ITSM változás értesítés beállításai – alapvető beállítások

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.

Esemény * Itt választhatja ki, hogy mely események fogják aktiválni ezt az értesítést.

Jellemző Az a mező, amelyet figyelni kell az értesítésnél.

Szabály Annak a mezőnek a tartalma, amely *Attribútumként* van beállítva.

Címzettek Itt választhatja ki azokat a csoportokat, akik megkaphatják az értesítést.

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, mert a megjegyzés is megjelenik az áttekintő táblázatban.

Értesítés (ügyintéző)

Egy értesítés fő tartalma hozzáadható minden egyes nyelvhez honosított tárggyal és törzsszöveggel. Lehetőség van a statikus szövegtartalom és az OTRS intelligens címkék együttes használatára is.

Tárgy * A honosított tárgy egy adott nyelvhez.

Szöveg * A honosított törzsszöveg egy adott nyelvhez.

Új értesítési nyelv hozzáadása Annak kiválasztása, hogy mely nyelveket kell hozzáadni a honosított értesítés létrehozásához.

Figyelem: Ha kitöröl egy nyelvet a `DefaultUsedLanguages` beállításból, amelyhez létezik egy értesítési szöveg itt, akkor az használhatatlanná teszi az értesítést. Ha egy nyelv nincs jelen vagy nem érhető el a rendszeren, akkor a megfelelő értesítési szöveg törölhető, ha többé nincs rá szükség.

▼ Notification (Agent)

▼ English (United States)

★ Subject:

★ Text:

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

Format | Font | Size | | | | Source

Add new notification language:

8. ábra: ITSM változás értesítés beállításai – értesítés ügyintézőknek

Értesítés (ügyfél)

▼ Notification (Customer)

▼ English (United States)

★ Subject:

★ Text: **B I U S** | | | | | | Source

Format | Font | Size | | Source

Add new notification language:

9. ábra: ITSM változás értesítés beállításai – értesítés ügyfeleknek

Egy értesítés fő tartalma hozzáadható minden egyes nyelvhez honosított tárggyal és törzsszöveggel. Lehetőség van a statikus szövegtartalom és az OTRS intelligens címkék együttes használatára is.

Tárgy * A honosított tárgy egy adott nyelvhez.

Szöveg * A honosított törzsszöveg egy adott nyelvhez.

Új értesítési nyelv hozzáadása Annak kiválasztása, hogy mely nyelveket kell hozzáadni a honosított értesítés létrehozásához.

Figyelem: Ha kitöröl egy nyelvet a `DefaultUsedLanguages` beállításból, amelyhez létezik egy értesítési szöveg itt, akkor az használhatatlanná teszi az értesítést. Ha egy nyelv nincs jelen vagy nem érhető el a rendszeren, akkor a megfelelő értesítési szöveg törölhető, ha többé nincs rá szükség.

ITSM változás értesítés változói

Lehetőség van változók használatára a jegyértesítésekben. A változókat (vagy más néven OTRS címkéket) az OTRS ki fogja cserélni a levél előállításakor.

Lásd még:

Nézze meg a meglévő értesítéseket azoknak az OTRS címkéknek listájáért, amelyek használhatók az ITSM változás értesítésekben.

Például az <OTRS_CHANGE_ChangeManager> változó a változásmenedzsert jeleníti meg, ha valami ilyesmit ad meg a sablonban.

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

Ez a címke például ezt fogja megjeleníteni:

```
Change manager: John Smith
```

4.2.4 Adminisztráció

A csomag telepítése után néhány új osztály érhető el az *Általános katalógusban*.

4.2.4.1 Általános katalógus

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

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

10. ábra: Általános katalógus osztálylista képernyő

Új osztályok

ITSM::ChangeManagement::Category Ez az osztály tartalmazza a *Kategória Hatás Prioritás* mátrixban használt kategóriák súlyosságát.

ITSM::ChangeManagement::Change::State Ez az osztály tartalmazza az *Állapotgép* állapotaiban használt változásállapotokat.

ITSM::ChangeManagement::Impact Ez az osztály tartalmazza a *Kategória Hatás Prioritás* mátrixban használt hatások súlyosságát.

ITSM::ChangeManagement::Priority Ez az osztály tartalmazza a *Kategória Hatás Prioritás* mátrixban használt prioritásokat.

ITSM::ChangeManagement::WorkOrder::State Ez az osztály tartalmazza az *Állapotgép* állapotaiban használt munkamegrendelés-állapotokat.

ITSM::ChangeManagement::WorkOrder::Type Ez az osztály tartalmazza a *ITSM változások* változásaiban használt munkamegrendelés-típusokat.

Megjegyzés: A többi osztályt az *ITSM alapcsomag* csomag adta hozzá.

4.2.5 Változás beállítások

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

4.2.5.1 Kategória Hatás Prioritás

Használja ezt a képernyőt a kategória hatás prioritás mátrix kezeléséhez. A kezelőképernyő a *Változás beállítások* csoport *Kategória Hatás Prioritás* moduljában érhető el.

Priority allocation

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

11. ábra: Kategória Hatás Prioritás képernyő

Ez a mátrix határozza meg a kategórián és hatáson alapuló változás prioritását. A kiszámított prioritás a *Változás hozzáadása* és a *Változás szerkesztése* képernyőkön lesz használva.

4.2.5.2 Állapotgép

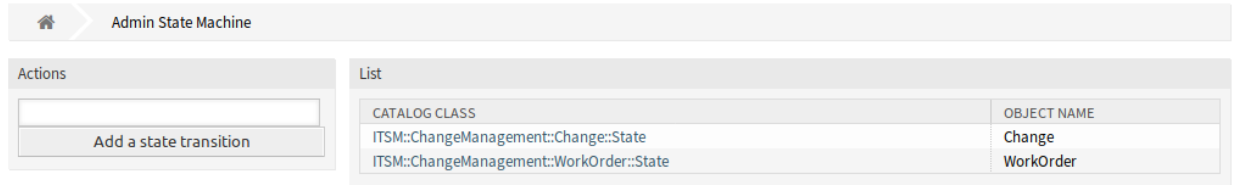
Az OTRS::ITSM állapotgépeteket ad, amely érvényes állapotokat és lehetséges eredményállapotokat határoz meg egy változásnál vagy egy munkamegrendelésnél.

Használja ezt a képernyőt az állapotgépek kezeléséhez. Az állapotgép kezelőképernyője a *Változás beállítások* csoport *Állapotgép* moduljában érhető el.

Állapotgépek kezelése

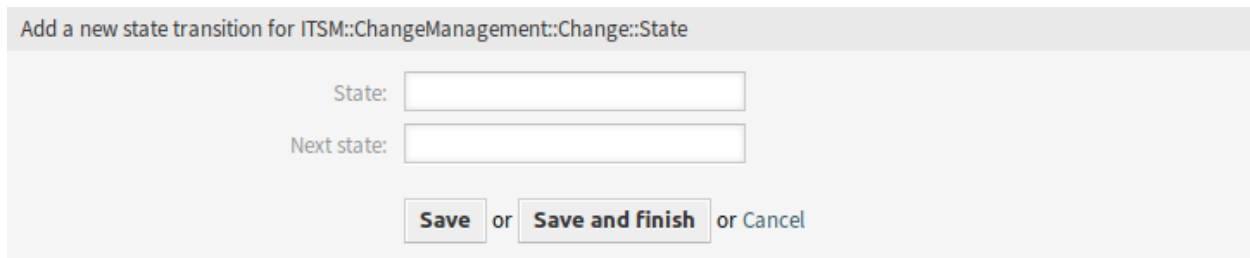
Az állapotokat és a lehetséges eredményállapotokat *átmenetként* kell meghatározni. Az OTRS::ITSM-ben ez táblázatként van ábrázolva.

Egy új átmenet hozzáadásához:



12. ábra: Állapotgép kezelésének képernyője

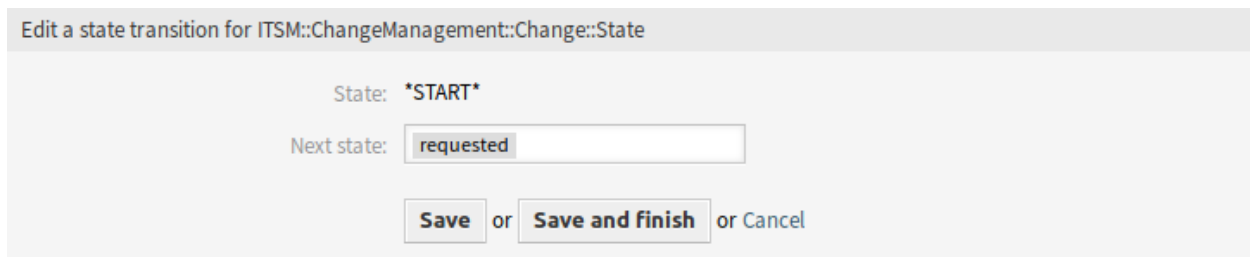
1. Válassza ki a bal oldalsáv *Művelet* felületi eleméből azt az állapotgépet, amelyhez az átmenetet hozzá kell adni.
2. Válasszon egy állapotot, amelyből az átmenetnek indulnia kell.
3. Válasszon egy állapotot, amelybe az átmenetnek el kell jutnia.
4. Kattintson a *Mentés* vagy *Mentés és befejezés* gombra.



13. ábra: Új állapotátmenet hozzáadása képernyő

Egy átmenet szerkesztéséhez:

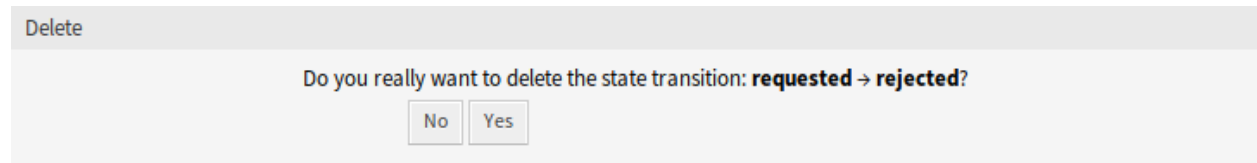
1. Kattintson egy állapotgépre az állapotgépek listájában.
2. Kattintson egy átmenet nevére.
3. Módosítsa a *Következő állapot* mezőt.
4. Kattintson a *Mentés* vagy *Mentés és befejezés* gombra.



14. ábra: Állapotátmenet szerkesztése képernyő

Egy átmenet törléséhez:

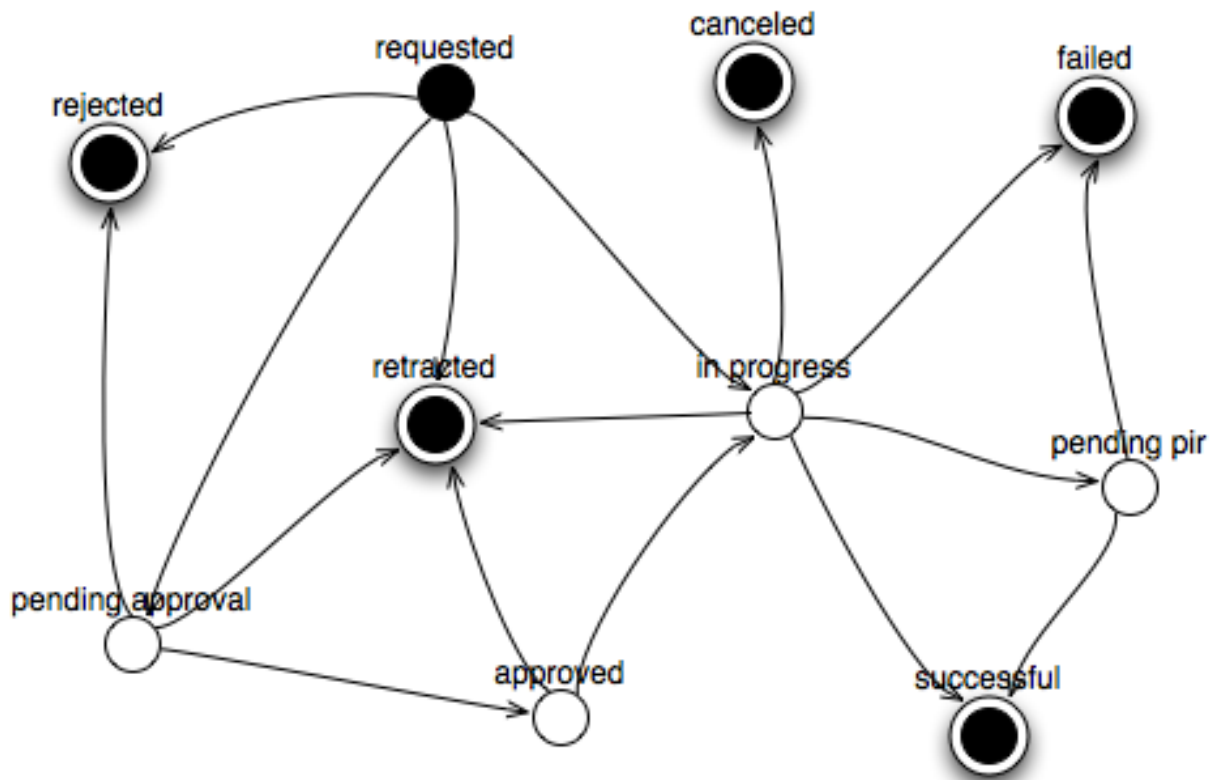
1. Kattintson egy állapotgépre az állapotgépek listájában.
2. Kattintson a kuka ikonra az átmenettáblázat utolsó oszlopában.
3. Kattintson az *Igen* gombra a megerősítő képernyőn.



15. ábra: Állapotátmenet törlése képernyő

Változás állapotgép

A szabványos telepítés javaslatokat állít elő a következő logikai modell alapján.



16. ábra: Változás állapotgép modell

Az állapotgép átmeneteinek megtekintéséhez kattintson az *ITSM::ChangeManagement::Change::State* elemre az állapotgépek listájában.

Lásd még:

A változás állapotgép állapotai az *Általános katalógus ITSM::ChangeManagement::Change::State* osztályában vannak meghatározva.

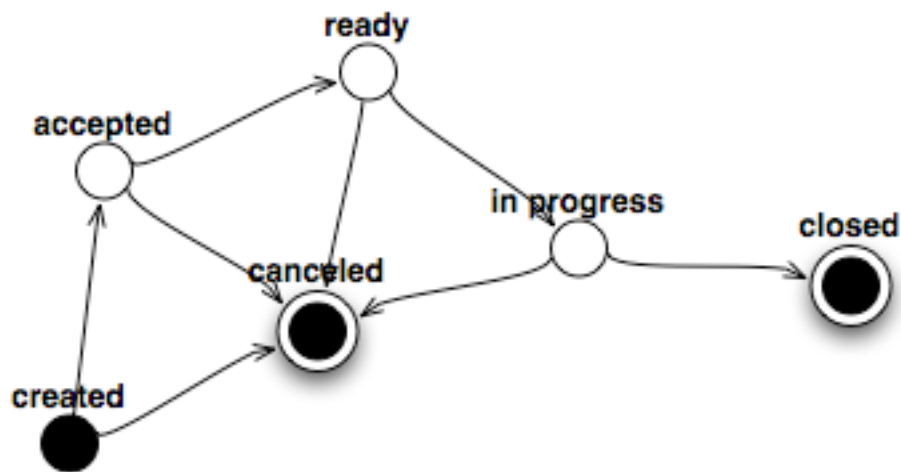
Munkamegrendelés állapotgép

A szabványos telepítés javaslatokat állít elő a következő logikai modell alapján.

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*	🗑️

17. ábra: Változás állapotgép átmenetei



18. ábra: Munkamegrendelés állapotgép modell

Az állapotgép átmeneteinek megtekintéséhez kattintson az *ITSM::ChangeManagement::WorkOrder::State* elemre az állapotgépek listájában.

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*	

19. ábra: Munkamegrendelés állapotgép átmenetei

Lásd még:

A munkamegrendelés állapotgép állapotai az [Általános katalógus ITSM::ChangeManagement::WorkOrder::State](#) osztályában vannak meghatározva.

4.3 Ügyintézői felület

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

4.3.1 ITSM változások

A csomag telepítése után egy új menü érhető el az ügyintézői felületen.

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

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

Egy változás megvalósítása, beleértve az összes szükséges munkamegrendelést, a lent látható mögöttes munkafolyamatot követi:

1. Egy változás létrehozása.
2. A szükséges munkamegrendelések létrehozása.
3. Feltételek és műveletek meghatározása.
4. Egy változás végrehajtása.

4.3.1.1 Áttekintés

Ez a képernyő a változások áttekintőjét adja.

Overview: ITSM Changes: All

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	⚙️
1-1 of 1											S
STATE	▼ CHANGE#	CHANGE TITLE	CHANGE BUILDER	WORKORDERS	CHANGE STATE	PRIORITY	PLANNED START TIME	PLANNED END TIME			
■	2018121010000013	New employee	Admin OTRS	0	requested	3 normal					

20. ábra: ITSM változások áttekintő képernyő

A változások szűrhetők az áttekintő felületi elem fejlécén lévő állapotnévre kattintva. Létezik egy **Összes** lehetőség az összes változás megtekintéséhez. Az állapotnevek utáni számok azt jelzik, hogy hány változás van az egyes állapotokban.

Lásd még:

Nézze meg az `ITSMChange::Frontend::AgentITSMChange###Filter::ChangeStates` beállítást azon munkamegrendelés-állapotok meghatározásához, amelyek szűrőként lesznek használva az áttekintőben.

Az oldalanként megjelenített változások számának korlátozásához:

1. Kattintson a fogaskerék ikonra az áttekintő fejlécének jobb felső sarkában.
2. Válassza ki az oldalanként megjelenített változások legnagyobb számát.
3. Kattintson az *Elküldés* gombra.

A megjelenített attribútumok a rendszerbeállításokon keresztül határozhatók meg. Nem minden attribútum van megjelenítve alapértelmezetten. A lehetséges attribútumok a következők:

ActualEndTime Dátum és idő, amikor a változás megvalósítása befejeződött.

ActualStartTime Dátum és idő, amikor a változás megvalósítása elkezdődött.

Category A változás kategóriája vagy típusa.

ChangeBuilder A változás-összeállító neve.

ChangeManager A változásmenedzser neve.

ChangeNumber A rendszer által előállított változásszám.

ChangeState A változás állapota.

ChangeStateSignal Közlekedési lámpaként megjelenített változásállapot-jelző.

ChangeTime Dátum és idő, amikor a változást módosították.

ChangeTitle A változás neve.

CreateTime Dátum és idő, amikor a változást létrehozták.

DynamicField_ChangeFieldName Dinamikus mező, amely hozzá van rendelve a munkamegrendelés-hez.

Impact A változás várható hatása.

PlannedEndTime Tervezett változás megvalósítás befejezési dátuma és ideje.

PlannedStartTime Tervezett változás megvalósítás kezdeti dátuma és ideje.

Priority A változás prioritási szintje.

RequestedTime Az ügyfél kívánt megvalósítási dátuma.

Services A változás által érintett szolgáltatások.

WorkOrderCount A változáshoz kapcsolódó munkamegrendelések száma.

Lásd még:

Nézze meg az `ITSMChange::Frontend::AgentITSMChange###ShowColumns` beállítást a megjelenített attribútumok meghatározásához.

Egy változás részleteinek megtekintéséhez:

1. Kattintson egy változás sorára.

The screenshot displays the ITSM Change Management interface for a specific change. The main content area shows the change details for 'Change#: 201812101000013 - New employee'. The description states: 'This change is for hire a new employee.' The justification is: 'New employees need workstation and mobile phone.' The attachment field is empty. The right-hand sidebar, titled 'Change Information', shows the change state as 'requested' and lists various fields such as Planned Start Time, Planned End Time, Actual Start Time, Actual End Time, Requested Date, Planned Effort, and Accounted Time, all of which are currently blank. The category is '3 normal', the impact is '3 normal', and the priority is '3 normal'.

21. ábra: ITSM változásnagyítás képernyő

A *Változásnagyítás* képernyő saját menüvel rendelkezik.

Vissza Ez a menüpont visszaviszi az előző képernyőre.

Előzmények Ez a menüpont új ablakot nyit meg a változás előzményeinek megtekintéséhez.

Nyomtatás Ez a menüpont egy PDF-fájlt nyit meg a képernyő nyomtatóbarát verziójának megtekintéséhez. Elmentheti vagy kinyomtathatja ezt a PDF-fájlt.

Szerkesztés Ez a menüpont új ablakot nyit meg a változás szerkesztéséhez.

Résztevő személyek Használja ezt a képernyőt, hogy személyeket adjon a változáshoz.

Változásmenedzser * Változásmenedzser jogosultságokat rendel hozzá egy ügyintézőhöz a jelenlegi változásnál.

Megjegyzés: Csak olyan ügyintéző adható hozzá változásmenedzserként, aki az *itsm-change-manager* csoport tagja.

History of Change#2018121010000013 – 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)

22. ábra: ITSM változáselőzmények képernyő

Edit Change#2018121010000013 – New employee

Cancel & close

★ Title:

★ Description:

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

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

This change is for hire a new employee.

★ Justification:

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

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

New employees need workstation and mobile phone

23. ábra: ITSM változás szerkesztése képernyő

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

Involved Persons

★ ChangeManager:

★ ChangeBuilder: "Admin OTRS" <root@localhost>

Submit

Change Advisory Board

CAB Template: Apply Template

Add to CAB: Add

Current CAB:

24. ábra: Résztvevő személyek képernyő

Változás-összeállító * Azt az ügyintézőt határozza meg, aki a jelenlegi változást kidolgozza és meghatározza. Egy új változás létrehozásakor a jelenlegi ügyintéző automatikusan beírásra kerül változás-összeállítóként.

Megjegyzés: Csak olyan ügyintéző adható hozzá változás-összeállítóként, aki az *itsm-change-builder* csoport tagja.

Változásmenedzsment-tanács Emberek csoportját határozza meg, amely ügyintézőket és ügyfeleket tartalmazhat.

Munkamegrendelés hozzáadása Használja ezt az ablakot, hogy új munkamegrendeléseket adjon a változáshoz.

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

Cím * 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.

Utasítás * A munkamegrendelés hosszabb szöveges leírása arról, hogy mit kell itt elvégezni.

Munkamegrendelés-típus A munkamegrendelés állapotának kiválasztása. A típusok az *Általános katalógus* ITSM::ChangeManagement::WorkOrder::Type osztályában vannak meghatározva.

Tervezett kezdési idő Egy tervezett kezdési idő kiválasztása a munkamegrendeléshez.

Tervezett befejezési idő Egy tervezett befejezési idő kiválasztása a munkamegrendeléshez.

Tervezett ráfordítás Egy érték megadása tetszőleges munkaegységben a tervezett ráfordítás megadásához.

Melléklet Kapcsoló fájlok és dokumentumok csatolását engedélyezi.

Egy munkamegrendelés hozzáadása után a *Munkamegrendelés-nagyítás* képernyő nyílik meg egy új böngészőlapon.

A *Munkamegrendelés-nagyítás* képernyő saját menüvel rendelkezik.

Vissza Ez a menüpont visszaviszi az előző képernyőre.

Add Workorder to Change#201812101000013 - 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

25. ábra: Munkamegrendelés hozzáadása képernyő

Workorder#: 201812111000011-2 — Provide Workstation

Back History Print Edit WorkorderAgent 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

26. ábra: Munkamegrendelés-nagyítás képernyő

Előzmények Ez a menüpont új ablakot nyit meg a munkamegrendelés előzményeinek megtekintéséhez.

Nyomtatás Ez a menüpont egy PDF-fájlt nyit meg a képernyő nyomtatóbarát verziójának megtekintéséhez. Elmentheti vagy kinyomtathatja ezt a PDF-fájlt.

Szerkesztés Ez a menüpont új ablakot nyit meg a munkamegrendelés szerkesztéséhez.

A követő munkamegrendelések áthelyezése eszerint Ha ez be van jelölve, akkor a következő munkamegrendelések át lesznek helyezve az időben a *Tervezett kezdési idő* és a *Tervezett befejezési idő* mezőkben beállított idők szerint.

Munkamegrendelés-ügyintéző Használja ezt a menüpontot, hogy hozzárendeljen egy ügyintézőt a munkamegrendeléshez.

Megjegyzés: Csak olyan ügyintéző adható hozzá munkamegrendelés-ügyintézőként, aki az *itsm-change* csoport tagja.

Jelentés Használja ezt a menüpontot a munkamegrendelésen elvégzett feladatok dokumentálásához. Ez a képernyő használható a munkamegrendelés naplójaként.

Jelentés * Ez a jelentés törzse. Mivel ugyanaz a szövegdoboz van az összes jelentéshez, időbélyegek hozzáadása ajánlott minden egyes bejegyzéshez.

Állapot A munkamegrendelés következő állapota.

Lásd még:

Edit Workorder Agent of Workorder#2018121110000011 - 2: Provide Workstation
Cancel & close

Workorder Agent:

Submit

29. ábra: Munkamegrendelés-ügyintéző szerkesztése képernyő

Edit Report of Workorder#2018121110000011-2 - Provide Workstation
Cancel & close

★ Report:

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

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

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

2018-12-10:
New workstation is installed.

State:

Accounted Time:

Attachment:

Submit

30. ábra: Munkamegrendelés-jelentés képernyő

A lehetséges következő állapotokat a munkamegrendelés *Állapotgép* határozza meg, de az állapotok feltételek használatával is szűrhetők.

Elszámolt idő Az elszámolt idő hozzáadása időegységekben.

Melléklet Kapcsoló fájlok és dokumentumok csatolását engedélyezi.

Összekapcsolás Ez a menüpont az OTRS szabványos összekapcsolás képernyőjét nyitja meg. A munkamegrendelések összekapcsolhatók szolgáltatásokkal vagy jegyekkel. A meglévő kapcsolatokat is itt lehet kezelni.

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

Workorder Agent:

Submit

31. ábra: Munkamegrendelés összekapcsolása képernyő

Sablon Használja ezt a képernyőt, hogy sablonként mentse el a munkamegrendelést.

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

Template Name:

Comment:

Reset States:

Validity:

Submit

32. ábra: Munkamegrendelés mentése sablonként

Sablonnév * 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.

Megjegyzés További információk hozzáadása ehhez az erőforráshoz.

Megjegyzés: Ajánlott egy verziószám hozzáadása ebben a mezőbe, hogy egyszerűbb legyen azonosítani a megfelelő sablont.

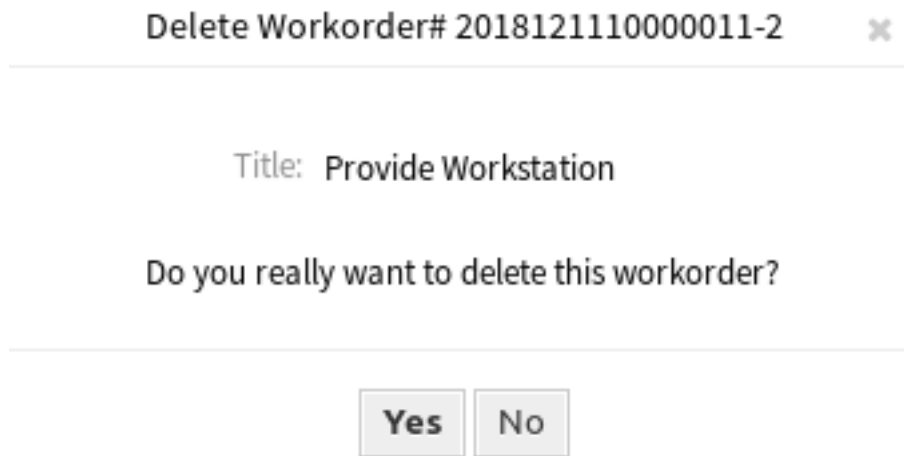
Állapotok visszaállítása Az összes állapot visszaállításra kerül, ha *Igen* van kiválasztva.

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.

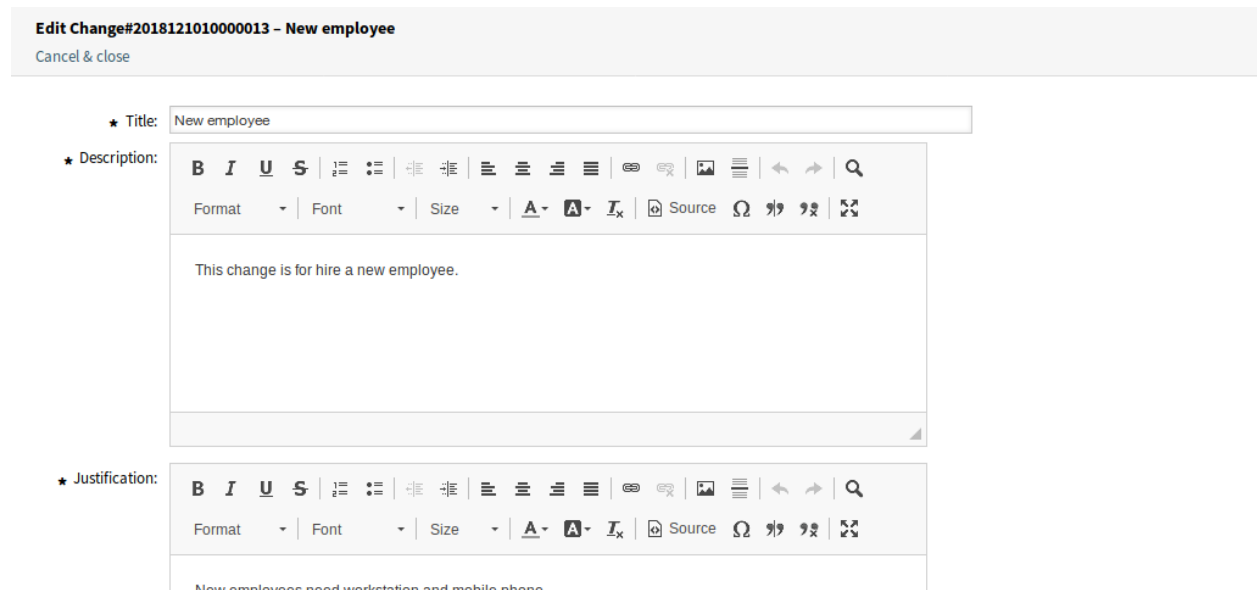
Törlés Használja ezt a menüpontot a munkamegrendelés törléséhez.

Nyomtatás Ez a menüpont egy PDF-fájlt nyit meg a képernyő nyomtatóbarát verziójának megtekintéséhez. Elmentheti vagy kinyomtathatja ezt a PDF-fájlt.

Szerkesztés Ez a menüpont új ablakot nyit meg a változás szerkesztéséhez.



33. ábra: Munkamegrendelés törlése párbeszédablak



34. ábra: ITSM változás szerkesztése képernyő

Munkamegrendelés hozzáadása (sablonból) Használja ezt a képernyőt, hogy munkamegrendelést adjon hozzá sablonból.

35. ábra: Munkamegrendelés hozzáadása sablonból képernyő

Sablon * Egy munkamegrendelés-sablon kiválasztása a munkamegrendelések listájából.

Időtípus Az időtípus kiválasztása, amelyet felül szeretne bírálni a következő mezőben.

Új idő Egy új idő megadása a fent kiválasztott időtípushoz.

Lásd még:

Munkamegrendelés-sablonok a *Munkamegrendelés-nagyítás* képernyőn lévő *Sablon* menüponttal hozhatók létre.

Feltételek Használja ezt a képernyőt, hogy új feltételeket adjon a változáshoz.

NAME	COMMENT	VALIDITY	CHANGED	DELETE
Test Condition		valid	12/10/2018 13:36:16 (Europe/Budapest)	

36. ábra: Feltétel áttekintő képernyő

Megjegyzés: A meghatározott feltételek nem egy bizonyos sorrendben hajtódnak végre.

Egy új feltétel hozzáadásához:

1. Kattintson az *Új feltétel hozzáadása* gombra.

Egy feltétel szerkesztéséhez:

1. Kattintson egy feltételre a feltételek listájában.

Egy feltétel törléséhez:

1. Kattintson a kuka ikonra a feltételek listájában.
2. Kattintson az *OK* gombra a megerősítő párbeszédablakban.

A *Feltétel hozzáadása* és a *Feltétel szerkesztése* képernyők három felületi elemből állnak.

A *Feltétel* felületi elem:

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.					

37. ábra: Feltétel hozzáadása 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.

Megjegyzés: A feltételek név szerint vannak rendezve. Használjon *100*, *200*, stb. előtagokat a rendezési sorrend beállításához. Az összes feltétel kiértékelésre kerül a helyzetétől függetlenül.

Illeszkedés Kifejezések illesztési típusa.

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, mert a megjegyzés is megjelenik az áttekintő táblázatban.

A *Kifejezések* felületi elemen adható hozzá a kifejezés. A kifejezések illesztési típusa (*VAGY* vagy *ÉS*) fent határozható meg.

A *Műveletek* felületi elemen a végrehajtandó műveletek adhatók hozzá, ha a kifejezések teljesülnek. A *beállítás* művelet azt engedélyezi, hogy a kijelölt attribútum egy adott értékre legyen beállítva, ha a meghatározott feltétel igaz. Másrésztől a *zárolás* művelet befagyasztja a kijelölt attribútumot egészen addig, amíg a meghatározott feltétel igaz, azaz egy kézi változtatás nem lehetséges.

Megjegyzés: A műveletek abban a sorrendben lesznek feldolgozva, ahogy beállították azokat.

Összekapcsolás Ez a menüpont az OTRS szabványos összekapcsolás képernyőjét nyitja meg. A vál-

tozások összekapcsolhatók bármilyen más egyéb objektummal, mint például GyIK bejegyzésekkel, szolgáltatásokkal, jegyekkel vagy konfigurációelemekkel. A meglévő kapcsolatokat is itt lehet kezelni.

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

Create new links | Manage existing links

Link with:

Ticket#:

Title:

Fulltext:

State:

Priority:

38. ábra: ITSM változás összekapcsolása képernyő

Időrés áthelyezése Használja ezt a képernyőt a tervezett változás-megvalósítás időkeretének eltolásához.

Move Time Slot Change# 2018121010000013
Cancel & close

Time type:

New time: / / - :

39. ábra: Időrés áthelyezése képernyő

Időtípus Az időtípus kiválasztása, amelyet felül szeretne bírálni a következő mezőben.

Új idő Egy új idő megadása a fent kiválasztott időtípushoz.

Sablon Használja ezt a képernyőt, hogy sablonként mentse el a változást. Az új változások az *Új (sablonból)* menüpontban indíthatók sablonból.

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

Template Name:

Comment:

Reset States:

Validity:

40. ábra: Változás mentése sablonként

Sablonnév * 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.

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

Cím * 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.

Leírás * A változás hosszabb szöveges leírása.

Indoklás * A változás mögött lévő okok szöveges magyarázata. Válasz a következő kérdésre: *Mi a valószínű következménye, ha a változást nem valósítják meg?*

Kategória * Meghatározza a változás típusát.

Hatás * Azokat a hatásokat vagy következményeket határozza meg, amelyekkel a változás rendelkezni fog.

Prioritás * A változás prioritását határozza meg a kiválasztott *Kategória* és *Hatás* kombinációjából.

Lásd még:

Nézze meg a *Kategória Hatás Prioritás* mátrixot a prioritás meghatározásához.

Kért dátum Egy dátum kiválasztása, amikor egy ügyfél a változást kérte.

Lásd még:

Ez az attribútum kikapcsolható a `Frontend` → `Agent` → `View` rendszerbeállítás alatt.

Mellékletek Kapcsoló fájlok és dokumentumok csatolását engedélyezi.

4.3.1.3 Új (sablonból)

Használja ezt a képernyőt, hogy új változásokat adjon hozzá sablonból.

42. ábra: Változás hozzáadása képernyő

Lásd még:

A sablonok a *Változásnagytítás* képernyőn menthetők el a *Sablon* menüpont használatával.

Sablon * Egy változás kiválasztása a listából.

Időtípus A következő mezőben beállítandó tervezett idő típusának kiválasztása.

Új idő Az új idő megadása a fent kiválasztott időhöz. Ez az idő lesz használva a változásban az elmentett idő helyett.

Lásd még:

A sablonok a *Sablonok* képernyőn szerkeszthetők.

Overview: Change Schedule: approved

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

43. ábra: ITSM változás ütemterv képernyő

4.3.1.4 Ütemterv

Használja ezt a képernyőt, hogy bizonyos feltételek alapján szűrje az ITSM változásokat. Ez az áttekintő képernyő az *ITSM változások* menü *Ütemterv* menüpontjában érhető el.

A változások szűrhetők az áttekintő felületi elem fejlécén lévő állapotnévre kattintva. Az állapotnevek utáni számok azt jelzik, hogy hány változás van az egyes állapotokban.

Lásd még:

Nézze meg az `ITSMChange::Frontend::AgentITSMChangeSchedule###Filter::ChangeStates` beállítást azon változásállapotok meghatározásához, amelyek szűrőként lesznek használva az áttekintőben.

Az oldalanként megjelenített változások számának korlátozásához:

1. Kattintson a fogaskerék ikonra az áttekintő fejlécének jobb felső sarkában.
2. Válassza ki az oldalanként megjelenített változások legnagyobb számát.
3. Kattintson a *Mentés* gombra.

Egy változás részleteinek megtekintéséhez:

1. Kattintson egy változás sorára.

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: -

44. ábra: ITSM változásnagytítás képernyő

A megjelenített attribútumok a rendszerbeállításokon keresztül határozhatók meg. Nem minden attribútum van megjelenítve alapértelmezetten. A lehetséges attribútumok a következők:

ActualEndTime Dátum és idő, amikor a változás megvalósítása befejeződött.

ActualStartTime Dátum és idő, amikor a változás megvalósítása elkezdődött.

Category A változás kategóriája vagy típusa.

ChangeBuilder A változás-összeállító neve.

ChangeManager A változásmenedzser neve.

ChangeNumber A rendszer által előállított változásszám.

ChangeState A változás állapota.

ChangeStateSignal Közlekedési lámpaként megjelenített változásállapot-jelző.

ChangeTime Dátum és idő, amikor a változást módosították.

ChangeTitle A változás neve.

CreateTime Dátum és idő, amikor a változást létrehozták.

DynamicField_ChangeFieldName Dinamikus mező, amely hozzá van rendelve a változáshoz.

Impact A változás várható hatása.

PlannedEndTime Tervezett változás megvalósítás befejezési dátuma és ideje.

PlannedStartTime Tervezett változás megvalósítás kezdeti dátuma és ideje.

Priority A változás prioritási szintje.

RequestedTime Az ügyfél kívánt megvalósítási dátuma.

Services A változás által érintett szolgáltatások.

WorkOrderCount A változáshoz kapcsolódó munkamegrendelések száma.

Lásd még:

Nézze meg az `ITSMChange::Frontend::AgentITSMChangeSchedule###ShowColumns` beállítást a megjelenített attribútumok meghatározásához.

4.3.1.5 Tervezett szolgáltatáselérhetőség

Használja ezt a képernyőt, hogy bizonyos feltételek alapján szűrje az ITSM változásokat. Ez az áttekintő képernyő az *ITSM változások* menü *Tervezett szolgáltatáselérhetőség* menüpontjában érhető el.

Overview: PSA: approved

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

45. ábra: Tervezett szolgáltatáselérhetőség képernyő

A változások szűrhetők az áttekintő felületi elem fejlécén lévő állapotnévre kattintva. Az állapotnevek utáni számok azt jelzik, hogy hány változás van az egyes állapotokban.

Lásd még:

Nézze meg az `ITSMChange::Frontend::AgentITSMChangePSA###Filter::ChangeStates` beállítást azon változásállapotok meghatározásához, amelyek szűrőként lesznek használva az áttekintőben.

Az oldalanként megjelenített változások számának korlátozásához:

1. Kattintson a fogaskerék ikonra az áttekintő fejlécének jobb felső sarkában.
2. Válassza ki az oldalanként megjelenített változások legnagyobb számát.
3. Kattintson a *Mentés* gombra.

Egy változás részleteinek megtekintéséhez:

1. Kattintson egy változás sorára.

The screenshot displays the ITSM Change Management interface for a specific change. The main header shows the change ID and title: **Change#: 201812101000013 — New employee**. Below this is a navigation bar with options: Back, History, Print, Edit, Involved Persons, Add Workorder, Add Workorder (from Template), Conditions, Link, and Template. The main content area is titled 'ITSM Change - New employee' and contains a description: 'This change is for hire a new employee.' and a justification: 'New employees need workstation and mobile phone.' There is also an attachment field. On the right side, there is a 'Change Information' sidebar with various fields: 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), and Change.

46. ábra: ITSM változásnagyítás képernyő

A megjelenített attribútumok a rendszerbeállításokon keresztül határozhatók meg. Nem minden attribútum van megjelenítve alapértelmezetten. A lehetséges attribútumok a következők:

ActualEndTime Dátum és idő, amikor a változás megvalósítása befejeződött.

ActualStartTime Dátum és idő, amikor a változás megvalósítása elkezdődött.

Category A változás kategóriája vagy típusa.

ChangeBuilder A változás-összeállító neve.

ChangeManager A változásmenedzser neve.

ChangeNumber A rendszer által előállított változásszám.

ChangeState A változás állapota.

ChangeStateSignal Közlekedési lámpaként megjelenített változásállapot-jelző.

ChangeTime Dátum és idő, amikor a változást módosították.

ChangeTitle A változás neve.

CreateTime Dátum és idő, amikor a változást létrehozták.

DynamicField_ChangeFieldName Dinamikus mező, amely hozzá van rendelve a változáshoz.

Impact A változás várható hatása.

PlannedEndTime Tervezett változás megvalósítás befejezési dátuma és ideje.

PlannedStartTime Tervezett változás megvalósítás kezdeti dátuma és ideje.

Priority A változás prioritási szintje.

RequestedTime Az ügyfél kívánt megvalósítási dátuma.

Services A változás által érintett szolgáltatások.

WorkOrderCount A változáshoz kapcsolódó munkamegrendelések száma.

Lásd még:

Nézze meg az `ITSMChange::Frontend::AgentITSMChangePSA###ShowColumns` beállítást a megjelenített attribútumok meghatározásához.

4.3.1.6 PIR

Használja ezt a képernyőt, hogy bizonyos feltételek alapján szűrje a munkamegrendeléseket. Ez az áttekintő képernyő az *ITSM változások* menü *PIR* menüpontjában érhető el.

Overview: PIR: All

STATE	WORKORDER#	WORKORDER TITLE	CHANGE TITLE	WORKORDER AGENT	WORKORDER STATE	▼ PLANNED START TIME	PLANNED END TIME
No data found.							

47. ábra: Megvalósítás utáni vizsgálat képernyő

A munkamegrendelések szűrhetők az áttekintő felületi elem fejlécén lévő állapotnévre kattintva. Az állapotnevek utáni számok azt jelzik, hogy hány munkamegrendelés van az egyes állapotokban.

Lásd még:

Nézze meg az `ITSMChange::Frontend::AgentITSMChangePIR###Filter::WorkOrderStates` beállítást azon munkamegrendelés-állapotok meghatározásához, amelyek szűrőként lesznek használva az áttekintőben.

Az oldalanként megjelenített munkamegrendelések számának korlátozásához:

1. Kattintson a fogaskerék ikonra az áttekintő fejlécének jobb felső sarkában.
2. Válassza ki az oldalanként megjelenített munkamegrendelések legnagyobb számát.
3. Kattintson a *Mentés* gombra.

Egy munkamegrendelés részleteinek megtekintéséhez:

1. Kattintson egy munkamegrendelés sorára.

A megjelenített attribútumok a rendszerbeállításokon keresztül határozhatók meg. Nem minden attribútum van megjelenítve alapértelmezetten. A lehetséges attribútumok a következők:

ActualEndTime Dátum és idő, amikor a változás megvalósítása befejeződött.

ActualStartTime Dátum és idő, amikor a változás megvalósítása elkezdődött.

Category A változás kategóriája vagy típusa.

ChangeBuilder A változás-összeállító neve.

Workorder#: 201812111000011-2 — Provide Workstation

Back History Print Edit WorkorderAgent 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

48. ábra: Munkamegrendelés-nagyítás képernyő

ChangeManager A változásmenedzser neve.

ChangeNumber A rendszer által előállított változásszám.

ChangeState A változás állapota.

ChangeStateSignal Közlekedési lámpaként megjelenített változásállapot-jelző.

ChangeTime Dátum és idő, amikor a változást módosították.

ChangeTitle A változás neve.

CreateTime Dátum és idő, amikor a változást létrehozták.

DynamicField_WorkOrderFieldName Dinamikus mező, amely hozzá van rendelve a munkamegrendeléshez.

Impact A változás várható hatása.

PlannedEndTime Tervezett változás megvalósítás befejezési dátuma és ideje.

PlannedStartTime Tervezett változás megvalósítás kezdeti dátuma és ideje.

Priority A változás prioritási szintje.

RequestedTime Az ügyfél kívánt megvalósítási dátuma.

Services A változás által érintett szolgáltatások.

WorkOrderAgent A PIR-hez rendelt ügyintéző.

WorkOrderCount A változáshoz kapcsolódó munkamegrendelések száma.

WorkOrderNumber A rendszer által előállított munkamegrendelés-szám.

WorkOrderState A munkamegrendelés állapota.

WorkOrderStateSignal Közlekedési lámpaként megjelenített munkamegrendelésállapot-jelző.

WorkOrderTitle A munkamegrendelés neve.

WorkOrderType A munkamegrendelés típusa.

Lásd még:

Nézze meg az `ITSMChange::Frontend::AgentITSMChangePIR###ShowColumns` beállítást a megjelenített attribútumok meghatározásához.

4.3.1.7 Sablonok

Használja ezt a képernyőt az ITSM változások sablonjainak kezeléséhez. A sablonkezelés képernyő az *ITSM változások* menü *Sablonok* menüpontjában érhető el.

Overview: Template: All

Filter								
All (1)	ITSMChange (1)	ITSMWorkOrder (0)	CAB (0)					1-1 of 1
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	

49. ábra: Sablonkezelés képernyő

A sablonok szűrhetők az áttekintő felületi elem fejlécén lévő típusnévre kattintva. Létezik egy *Összes* lehetőség az összes sablon megtekintéséhez. A típusnevek utáni számok azt jelzik, hogy hány sablon van az egyes típusokban.

Lásd még:

Nézze meg az `ITSMChange::Frontend::AgentITSMTemplateOverview###Filter::TemplateTypes` beállítást azon sablontípusok meghatározásához, amelyek szűrőkként lesznek használva az áttekintőben.

Egy új sablon hozzáadásához:

1. Menjen az *Új* ITSM változás képernyőre.
2. Hozzon létre változásokat, munkamegrendeléseket vagy CAB-okat.
3. Kattintson a *Sablon* menüpontra a sablonként való mentéshez.

Egy sablon alapvető információinak szerkesztéséhez:

1. Kattintson a sablon nevére a sablonok listájában.
2. Módosítsa a mezőket.
3. Kattintson a *Mentés* gombra.

Egy sablon tartalmának szerkesztéséhez:

1. Kattintson a ceruza ikonra a *Tartalom szerkesztése* oszlopban.
2. Kattintson az *Igen* gombra a megerősítő párbeszédablakban.
3. Módosítsa a létrehozott változást.
4. Kattintson a *Sablon* menüpontra a sablonként való mentéshez.

Edit ITSMChange Template: New employee
Cancel & close

Template Name:

Comment:

Validity:

50. ábra: Sablon alapvető információinak szerkesztése képernyő

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

Template Name:

Comment:

Reset States:

Overwrite original template:

Delete original change:

Validity:

51. ábra: Sablontartalom szerkesztése képernyő

Megjegyzés: Ez létre fog hozni egy új változást ebből a sablonból, így szerkesztheti és elmentheti azt. Az új változás automatikusan törölve lesz, miután mentésre került sablonként.

Egy sablon törléséhez:

1. Kattintson a kuka ikonra a sablonok listájában.
2. Kattintson az *Igen* gombra.

A megjelenített attribútumok a rendszerbeállításokon keresztül határozhatók meg. Nem minden attribútum van megjelenítve alapértelmezetten. A lehetséges attribútumok a következők:

ChangeBy Az ügyintéző felhasználóneve, aki utoljára módosította a sablont.

ChangeTime Dátum és idő, amikor a sablont módosították.

Comment A sablon megjegyzései vagy leírása.

CreateBy Az ügyintéző felhasználóneve, aki létrehozta a sablont.

CreateTime Dátum és idő, amikor a sablont létrehozták.

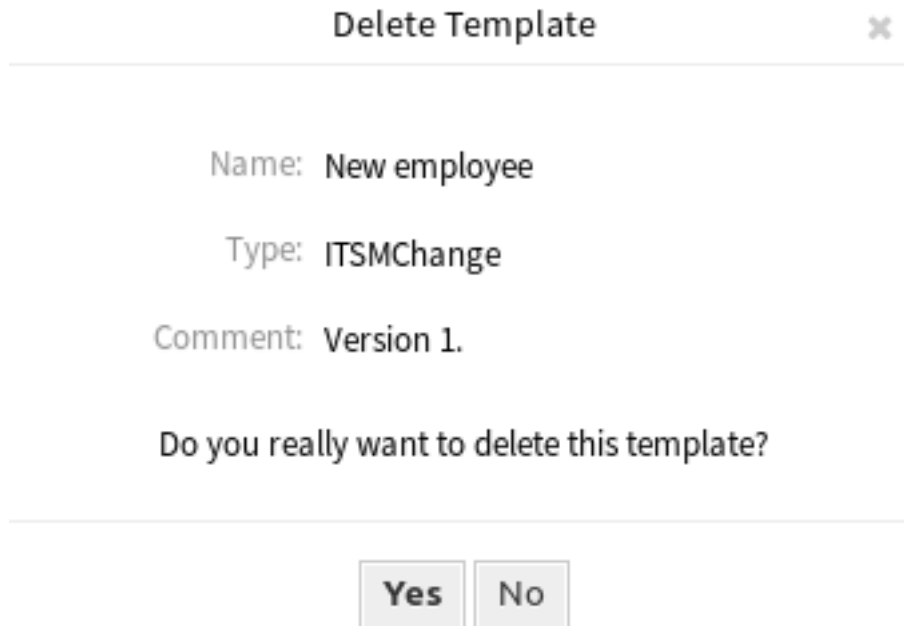
Delete Lehetőség egy választott sablon törléséhez.

EditContent Lehetőség egy választott sablon tartalmának szerkesztéséhez.

Name A sablon neve.

Type A sablon típusa.

Valid A sablon érvényessége. Az *érvénytelen* vagy *átmenetileg érvénytelen* sablonokat nem használhatják a változás-összeállítók.



52. ábra: Sablon törlése képernyő

Lásd még:

Nézze meg az `ITSMChange::Frontend::AgentITSMTemplateOverview###ShowColumns` beállítást a megjelenített attribútumok meghatározásához.

4.3.1.8 Keresés

Használja ezt a képernyőt a változások kereséséhez.

Változások kereséséhez:

1. Kattintson a *Keresés* menüpontra az *ITSM változások* menüben.
2. Töltse ki a szükséges mezőket.
3. Kattintson a *Keresés futtatása* gombra.
4. Nézze meg a keresési eredményt.

Az oldalanként megjelenített változások számának korlátozásához:

1. Kattintson a fogaskerék ikonra az áttekintő fejlécének jobb felső sarkában.
2. Válassza ki az oldalanként megjelenített változások legnagyobb számát.
3. Kattintson a *Mentés* gombra.

Egy változás részleteinek megtekintéséhez:

1. Kattintson egy változás sorára.

A megjelenített attribútumok a rendszerbeállításokon keresztül határozhatók meg. Nem minden attribútum van megjelenítve alapértelmezetten. A lehetséges attribútumok a következők:

ActualEndTime Dátum és idő, amikor a változás megvalósítása befejeződött.

✕

Templates

Search template:

Filters in use

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

Additional filters

Add another attribute:

Output:

53. ábra: ITSM változás keresése képernyő

Change Search Result:

Change search options ⚙️								
								1-3 of 3 <input type="button" value="S"/>
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)

54. ábra: Keresési eredmény képernyő

The screenshot displays the OTRS ITSM Change Management interface. At the top, the change number is '201812101000013' and the title is 'New employee'. Below this, there is a navigation bar with options: Back, History, Print, Edit, Involved Persons, Add Workorder, Add Workorder (from Template), Conditions, Link, and Template. The main content area shows the change details for 'ITSM Change - New employee'. A note states: '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)'. The description is 'This change is for hire a new employee.' and the justification is 'New employees need workstation and mobile phone.' There is also an attachment field. On the right side, there is a 'Change Information' panel with the following details: 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, and Change: -.

55. ábra: ITSM változásnagyítás képernyő

ActualStartTime Dátum és idő, amikor a változás megvalósítása elkezdődött.

Category A változás kategóriája vagy típusa.

ChangeBuilder A változás-összeállító neve.

ChangeManager A változásmenedzser neve.

ChangeNumber A rendszer által előállított változásszám.

ChangeState A változás állapota.

ChangeStateSignal Közlekedési lámpaként megjelenített változásállapot-jelző.

ChangeTime Dátum és idő, amikor a változást módosították.

ChangeTitle A változás neve.

CreateTime Dátum és idő, amikor a változást létrehozták.

DynamicField_ChangeFieldName Dinamikus mező, amely hozzá van rendelve a változáshoz.

Impact A változás várható hatása.

PlannedEndTime Tervezett változás megvalósítás befejezési dátuma és ideje.

PlannedStartTime Tervezett változás megvalósítás kezdeti dátuma és ideje.

Priority A változás prioritási szintje.

RequestedTime Az ügyfél kívánt megvalósítási dátuma.

Services A változás által érintett szolgáltatások.

WorkOrderCount A változáshoz kapcsolódó munkamegrendelések száma.

Lásd még:

Nézze meg az `ITSMChange::Frontend::AgentITSMChangeSearch###ShowColumns` beállítást a megjelenített attribútumok meghatározásához.

4.4 Külső felület

Ennek a csomagnak nincs külső felülete.

ITSM konfigurációmenedzsment

A konfigurációmenedzsment-adatbázis (CMDB) technikai értelemben nem adatbázis, hanem egy olyan fogalmi IT-modell, amely elengedhetetlen a hatékony IT szolgáltatásmenedzsmenthez. Minden IT összetevőt és berendezést a CMDB-ben kezelnek. A konfigurációmenedzsment meghaladja a vagyonsmenedzsmentet, gyakran helytelenül szinonimaként használva azt, mivel az nem csak pénzügyi szempontból dokumentálja a vagyontárgyakat, hanem információkat rögzít az összetevők, specifikációk vagy azok helyei 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.

5.1 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.

5.1.1 Követelmények

- OTRS keretrendszer 7.0.x

- *Általános katalógus* 7.0.x
- *ITSM alapcsomag* 7.0.x

5.1.2 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.

5.1.2.1 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.

5.1.2.2 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
```

5.1.3 Frissítés

5.1.3.1 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 elemében.

5.1.3.2 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
```

5.1.4 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.

5.1.4.1 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.

5.1.4.2 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
```

5.2 Adminisztrátori felület

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

5.2.1 Felhasználók, csoportok és szerepek

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

5.2.1.1 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 '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 (8 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-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)

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*

5.2.2 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.

5.2.2.1 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.

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

2. ábra: A `TicketLinkITSMConfigItem` parancsfájl beállítási képernyője

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.

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:

3. ábra: A TicketUpdateByLinkedCI parancsfájl beállítási képernyője

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

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).

5.2.2.2 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 elemben, és mentse el a webszolgáltatást.
3. Az új műveletek az *OTRS mint szolgáltató* felületi elem *Művelet hozzáadása* mezőjében érhetők el.

5.2.3 Adminisztráció

A csomag telepítése után néhány új osztály érhető el az *Általános katalógusban*.

5.2.3.1 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

4. ábra: Általános katalógus osztálylista képernyő

Új osztályok

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

Lásd még:

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

ITSM::ConfigItem::Computer::Type Egy osztály a számítógéptípusokhoz, amely a *CMDB* modulban választható ki, ha számítógép típusú konfigurációelemeket adnak hozzá vagy szerkesztenek.

ITSM::ConfigItem::DeploymentState Egy osztály az üzembe állítási állapotokhoz, amely a *CMDB* modulban választható ki, ha konfigurációelemeket adnak hozzá vagy szerkesztenek.

ITSM::ConfigItem::Hardware::Type Egy osztály a hardvertípusokhoz, amely a *CMDB* modulban választható ki, ha hardver típusú konfigurációelemeket adnak hozzá vagy szerkesztenek.

ITSM::ConfigItem::Location::Type Egy osztály a helytípusokhoz, amely a *CMDB* modulban választható ki, ha hely típusú konfigurációelemeket adnak hozzá vagy szerkesztenek.

ITSM::ConfigItem::Network::Type Egy osztály a hálózattípusokhoz, amely a *CMDB* modulban választható ki, ha hálózat típusú konfigurációelemeket adnak hozzá vagy szerkesztenek.

ITSM::ConfigItem::Software::LicenceType Egy osztály a szoftverlicenctípusokhoz, amely a *CMDB* modulban választható ki, ha szoftver típusú konfigurációelemeket adnak hozzá vagy szerkesztenek.

ITSM::ConfigItem::Software::Type Egy osztály a szoftvertípusokhoz, amely a *CMDB* modulban választható ki, ha szoftver típusú konfigurációelemeket adnak hozzá vagy szerkesztenek.

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

5.2.4 CMDB beállítások

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

5.2.4.1 Konfigurációelemek

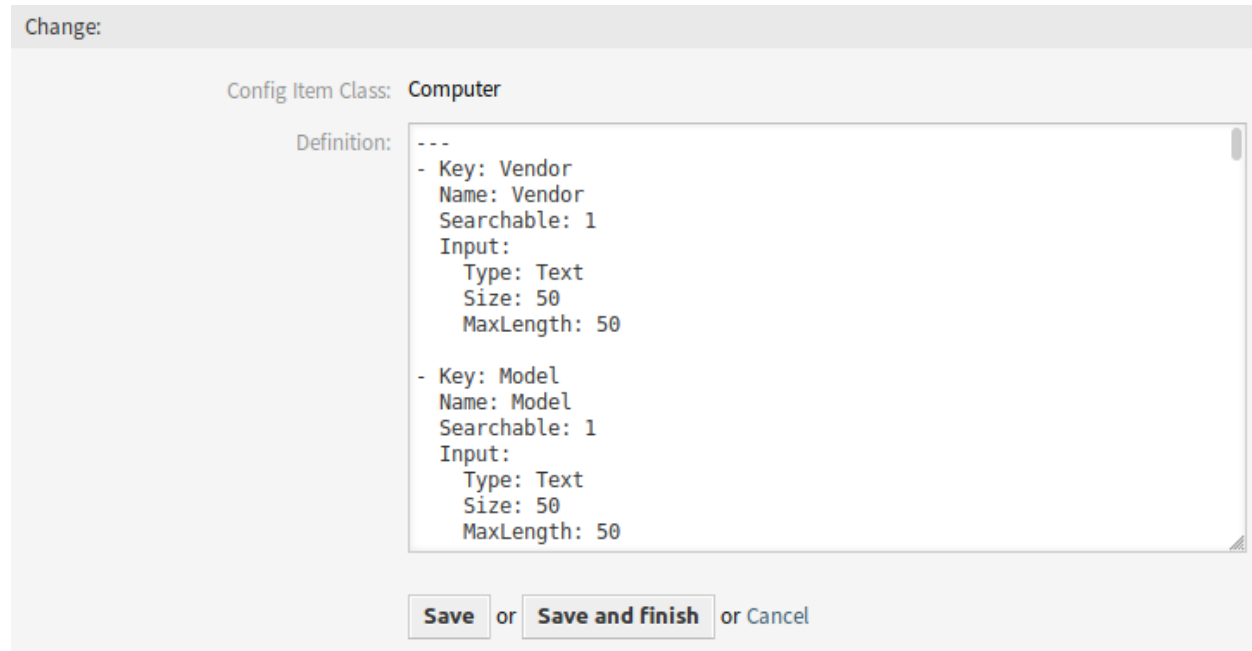
Használja ezt a képernyőt a konfigurációelem-osztályok osztály-meghatározásának kezeléséhez. A konfigurációelem-osztály kezelőképernyője a *CMDB beállítások* csoport *Konfigurációelemek* moduljában érhető el.



5. 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.



6. 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.

Config Item Management

Config Item Management > Computer

Actions

Computer x

Change class definition

Go to overview

List

CONFIG ITEM CLASS	VERSION	CREATED BY	CREATED
Computer	1	Admin OTRS	12/03/2018 12:11:06 (Europe/Budapest)

7. ábra: Konfigurációelem osztályverziói képernyő

Lásd még:

Új konfigurációelem-osztályok az adminisztrátori felületen lévő *Általános katalógus* modullal adhatók hozzá.

Osztály-meghatározás típusai és űrlapelemek

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

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 neveknél.

Lásd még:

A nevek lefordíthatók más nyelvekre az egyéni fordítási fájlokkal. Nézze meg az [egyéni fordítási fájl](#) fejezetet a fejlesztői kézikönyvben.

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

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

Type * Meghatározza az elem típusát. 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: A `CustomerID` és az `Owner` különleges kulcsok, mivel alapértelmezetten ezeket a kulcsokat használják az *Ügyfélinformációs-központ* és az *Ügyfél-felhasználó információs-központ* képernyőkön a konfigurációelemek ügyfelekhez és ügyfél-felhasználókhoz történő automatikus hozzárendeléshez.

```

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

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

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

```

(continues on next page)

(folytatás az előző oldalról)

```
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
```

(continues on next page)

(folytatás az előző oldalról)

```

Input :
  Type: DateTime
  Required: 1
CountMin: 0
CountMax: 1
CountDefault: 0
SuppressVersionAdd: UpdateLastVersion

```

5.3 Ügyintézői felület

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

5.3.1 Ügyfelek

A csomag telepítése után egy új felületi elem érhető el az *Ügyfélinformációs-központban* és az *Ügyfél-felhasználó információs központban*.

5.3.1.1 Ügyfélinformációs-központ

A csomag telepítése után egy *Hozzárendelt konfigurációelemek* nevű új felületi elem érhető el az *Ügyfélinformációs-központban*.

Assigned CIs							
All (0) Computer (0) Hardware (0) Location (0) Network (0) Software (0)							
INCIDENT STATE	DEPLOYMENT STATE	▼ CONFIGITEM#	NAME	CLASS	DEPLOYMENT STATE	CURRENT INCIDENT STATE	LAST CHANGED
No data found.							

8. ábra: Hozzárendelt konfigurációelemek felületi elem

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

A konfigurációelemek szűrhetők az áttekintő felületi elem fejlécén lévő osztálynévre kattintva. Létezik egy *Összes* lehetőség az összes konfigurációelem megtekintéséhez. Az osztálynevek utáni számok azt jelzik, hogy hány konfigurációelem van az egyes osztályokban.

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

Lásd még:

További információkért nézze meg az `AgentCustomerInformationCenter::Backend###0060-CIC-ITSMConfigItemCustomerCompany` rendszerbeállítást.

Az alapértelmezett beállítás:

```

ConfigItemKey → Computer → CustomerID
                Hardware → CustomerID
                Location → CustomerID

```

(continues on next page)

(folytatás az előző oldalról)

```
Network → CustomerID
Software → CustomerID
```

A CustomerID attribútumnak szerepelnie kell az osztály-meghatározásban is a hozzárendelt konfigurációelemek megjelenítéséhez. Ellenőrizze a meglévő osztály-meghatározásait a *Konfigurációelemek* modulban.

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

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

5.3.1.2 Ügyfél-felhasználó információs-központ

A csomag telepítése után egy *Hozzárendelt konfigurációelemek* nevű új felületi elem érhető el az *Ügyfél-felhasználó információs-központban*.

Assigned CIs							
All (0) Computer (0) Hardware (0) Location (0) Network (0) Software (0)							
INCIDENT STATE	DEPLOYMENT STATE	▼ CONFIGITEM#	NAME	CLASS	DEPLOYMENT STATE	CURRENT INCIDENT STATE	LAST CHANGED
No data found.							

9. ábra: Hozzárendelt konfigurációelemek felületi elem

Ez a felületi elem azokat a konfigurációelemeket jeleníti meg, amelyeknél az ügyfél-felhasználó tulajdonosként szerepel.

A konfigurációelemek szűrhetők az áttekintő felületi elem fejlécén lévő osztálynévre kattintva. Létezik egy *Összes* lehetőség az összes konfigurációelem megtekintéséhez. Az osztálynevek utáni számok azt jelzik, hogy hány konfigurációelem van az egyes osztályokban.

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

Lásd még:

További információkért nézze meg az `AgentCustomerUserInformationCenter::Backend###0060-CUIC-ITSMConfigItemCustomerUser` rendszerbeállítást.

Az alapértelmezett beállítás:

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

Az Owner attribútumnak szerepelnie kell az osztály-meghatározásban is a hozzárendelt konfigurációelemek megjelenítéséhez. Ellenőrizze a meglévő osztály-meghatározásait a *Konfigurációelemek* modulban.

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

```

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

```

5.3.2 CMDB

A csomag telepítése után egy új menü érhető el az ügyintézői felületen.

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.

5.3.2.1 Áttekintés

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

- Üzemképes
- Incidens

Minden egyes állapotípusnál akármennyi állapotszám regisztrálható. Egy konfigurációelem állapota érinti a szolgáltatásállapotot, amely dinamikusan lesz kiszámítva, és az ügyintézői felület *Szolgáltatás* képernyőjén kerül megjelenítésre.

Lásd még:

A dinamikus kiszámítás engedélyezéséhez kapcsolja be a következő rendszerbeállítási lehetőségeket:

- `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							
<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)

10. ábra: ITSM konfigurációelem áttekintő képernyő

A konfigurációelemek szűrhetők az áttekintő felületi elem fejlécén lévő osztálynévre kattintva. Létezik egy *Összes* lehetőség az összes konfigurációelem megtekintéséhez. Az osztálynevek utáni számok azt jelzik, hogy hány konfigurációelem van az egyes osztályokban.

Az oldalanként megjelenített konfigurációelemek számának korlátozásához:

1. Kattintson a fogaskerék ikonra az áttekintő fejlécének jobb felső sarkában.

2. Válassza ki az oldalanként megjelenített konfigurációelemek legnagyobb számát.
3. Kattintson az *Elküldés* gombra.

Egy konfigurációelem részleteinek megtekintéséhez:

1. Kattintson egy konfigurációelem sorára.

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

11. ábra: ITSM konfigurációelem-nagyítás képernyő

Az *ITSM konfigurációelem-nagyítás* képernyő saját menüvel rendelkezik.

Vissza Ez a menüpont visszaviszi az előző képernyőre.

Előzmények Ez a menüpont új ablakot nyit meg a konfigurációelem előzményeinek megtekintéséhez.

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)

12. ábra: ITSM konfigurációelem előzményei képernyő

Szerkesztés Ez a menüpont új ablakot nyit meg a konfigurációelem szerkesztéséhez.

Nyomtatás Ez a menüpont egy PDF-fájlt nyit meg a képernyő nyomtatóbarát verziójának megtekintéséhez. Elmentheti vagy kinyomtathatja ezt a PDF-fájlt.

Összekapcsolás Ez a menüpont az OTRS szabványos összekapcsolás képernyőjét nyitja meg. A konfigurációelemek összekapcsolhatók bármilyen más egyéb objektummal, mint például GyIK bejegyzésekkel, szolgáltatásokkal, jegyekkel vagy konfigurációelemekkel. A meglévő kapcsolatokat is itt lehet kezelni.

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

★ Name:

★ Deployment State:

★ Incident State:

Vendor:

Model:

Description:

13. ábra: ITSM konfigurációelem szerkesztése képernyő

Manage links for Configitem# 1023000001: P1234
Close this dialog

Create new links | Manage existing links

Link with:

Configitem#:

Name:

Deployment State:

Incident State:

14. ábra: ITSM konfigurációelem összekapcsolása képernyő

Kettőzés Ez a menüpont új ablakot nyit meg a konfigurációelem kettőzéséhez. Ez a képernyő ugyanaz mint a szerkesztés képernyő, de a *Mentés* gombra kattintva új konfigurációelemet hoz létre a jelenlegi módosítása helyett.

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

★ Name:

★ Deployment State:

★ Incident State:

Vendor:

Model:

Description:

15. ábra: ITSM konfigurációelem kettőzése képernyő

Törlés Ez a menüpont új kizárólagos párbeszédablakot nyit meg a konfigurációelem törlésének megerősítéséhez.

Delete ConfigItem# 1023000002 ✕

Name: P1235

Number: 1023000002

Do you really want to delete this config item?

16. ábra: ITSM konfigurációelem törlése képernyő

5.3.2.2 Új

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

1. Válasszon egy osztályt az osztályok listájából.

Add: Config Item

<p>Filter for Classes</p> <input type="text" value="Just start typing to filter..."/>	<p>List</p> <table border="1"> <tr><td>CLASS</td></tr> <tr><td>Computer</td></tr> <tr><td>Hardware</td></tr> <tr><td>Location</td></tr> <tr><td>Network</td></tr> <tr><td>Software</td></tr> </table>	CLASS	Computer	Hardware	Location	Network	Software
CLASS							
Computer							
Hardware							
Location							
Network							
Software							
<p>Hint</p> <p>Select a Class from the list to create a new Config Item.</p>							

17. ábra: Konfigurációelem hozzáadása képernyő

2. Töltse ki a szükséges mezőket.
3. Kattintson a *Mentés* gombra.

Edit: Config Item: New - Class: Computer

★ Name:

★ Deployment State:

★ Incident State:

Vendor:

Model:

18. ábra: Konfigurációelem hozzáadása a számítógép osztályhoz

Lásd még:

A *Konfigurációelem hozzáadása* képernyőn lévő mezők eléggé eltérőek lehetnek az egyes osztályoknál. Az elérhető mezők megtekintéséhez nézze meg a *Konfigurációelemek* modult az adminisztrátori felületen.

5.3.2.3 Keresés

Használja ezt a képernyőt a konfigurációelemek kereséséhez.

Konfigurációelemek kereséséhez:

1. Kattintson a *Keresés* menüpontra a *CMDB* menüben.
2. Válasszon egy osztályt a legördülő listából.
3. Töltse ki a szükséges mezőket.
4. Kattintson a *Keresés futtatása* gombra.
5. Nézze meg a keresési eredményt.

5.4 Külső felület

Ennek a csomagnak nincs külső felülete.

[x](#)

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:

19. ábra: ITSM konfigurációelem-adatbázis keresés képernyő

ITSM incidens- és problémamenedzsment

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

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.

6.1 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.

6.1.1 Követelmények

- OTRS keretrendszer 7.0.x
- *Általános katalógus* 7.0.x
- *ITSM alapsomag* 7.0.x

6.1.2 Telepítés

6.1.2.1 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.

6.1.2.2 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
```

6.1.3 Frissítés

6.1.3.1 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 elemében.

6.1.3.2 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
```

6.1.4 Eltávolítás

Figyelem: Ha eltávolítja ezt a csomagot, akkor a telepítés során hozzáadott jegytípusok és állapotok ki lesznek kapcsolva. Ezek az adminisztrátori felületen kapcsolhatók be ismét.

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

6.1.4.1 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.

6.1.4.2 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
```

6.2 Adminisztrátori felület

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

6.2.1 Jegybeállítások

A csomag telepítése után egy új állapot kerül hozzáadásra a jegyállapotokhoz, és néhány új típus kerül hozzáadásra a jegytípusokhoz.

6.2.1.1 Állapotok

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

The screenshot shows the 'State Management' interface. On the left, there are sections for 'Actions' (with an 'Add State' button), 'Filter for States' (with a search input), and a 'Hint' section. The main area is a 'List' table with the following data:

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)

1. ábra: Állapotkezelés képernyő

Új állapot

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

6.2.1.2 Típusok

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

The screenshot shows the 'Type Management' interface. On the left, there are sections for 'Actions' (with an 'Add Type' button), 'Filter for Types' (with a search input), and a 'Hint' section. The main area is a 'List' table with the following data:

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)

2. 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.

6.2.2 Folyamatok és automatizálás

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

6.2.2.1 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 1-11 of 11

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

3. ábra: Dinamikus mező kezelésének képernyője

Új dinamikus mezők

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.

6.3 Ügyintézői felület

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

6.3.1 Jegyek

A csomag telepítése után néhány új mező érhető el a jegyképernyőkön.

6.3.1.1 Állapot nézet

A csomag telepítése után néhány új mező érhető el az *Állapotnézet* képernyőn.

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			

4. ábra: Jegyállapot nézet képernyő

Néhány új dinamikus mező is meg lett jelenítve ezen a nézeten.

6.3.1.2 Új e-mail jegy

A csomag telepítése után néhány új mező érhető el az *Új e-mail jegy* képernyőn.

Next ticket state:

Pending date: / / :

For all pending* states.

Impact:

Priority:

Due Date: / / :

Time units (work units):

5. ábra: Új e-mail jegy képernyő

Új mezők

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

Határidő Egy dátum kiválasztása az új jegy határidejeként.

6.3.1.3 Új telefonos jegy

A csomag telepítése után néhány új mező érhető el az *Új telefonos jegy* képernyőn.

Next ticket state:

Pending date: / / :

For all pending* states.

Impact:

Priority:

Due Date: / / :

Time units (work units):

6. ábra: Új telefonos jegy képernyő

Új mezők

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

Határidő Egy dátum kiválasztása az új jegy határidejeként.

6.3.1.4 Keresés

A csomag telepítése után néhány új jellemző kerül hozzáadásra a *Jegykeresés* képernyőhöz.

Az új jellemzők megtekintéséhez:

1. Nyissa meg a *Keresés* menüpontot a *Jegyek* menüből.
2. Kattintson a *További jellemző hozzáadása* mezőre.
3. Görgesse le a listát, és nézze meg az elérhető jellemzőket.

Az új jellemzők a következők:

- Hatás
- Vizsgálat szükséges
- Döntés eredménye
- Javítás kezdési ideje (előtt/után)
- Javítás kezdési ideje (között)
- Visszaállítás kezdési ideje (előtt/után)
- Visszaállítás kezdési ideje (között)
- Döntés dátuma (előtt/után)
- Döntés dátuma (között)

- Határidő (előtt/után)
- Határidő (között)

6.3.1.5 Jegynagyítás

A csomag telepítése után számos új dinamikus érhető el a *Jegynagyítás* képernyőn és gyermekablakain. Ezenkívül két új menüpont is hozzáadásra kerül a jegymenühez.

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

7. ábra: Jegynagyítás képernyő

Prioritás

A csomag telepítése után egy új mező kerül hozzáadásra ehhez az ablakhoz.

Change Priority of Ticket#2015071510123456 – Welcome to OTRS!

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

Cancel & close

Ticket Settings

- * Type: Unclassified
- Service:
- Service Level Agreement:
- Impact:
- Priority: 3 normal

Add Article

Submit or Save as new draft

8. ábra: Jegyprioritás ablak

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

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

További ITSM mezők

A csomag telepítése után egy új *További ITSM mezők* menüpont jelenik meg a jegymenüben. Erre a menüpontra kattintva új ablak nyílik meg.

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

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

▼ Ticket Settings

★ Title: Welcome to OTRS!

Repair Start Time: 12 / 07 / 2018 - 14 : 14

Recovery Start Time: 12 / 07 / 2018 - 14 : 14

Due Date: 12 / 10 / 2018 - 14 : 14

or

9. ábra: További ITSM mezők ablak

Cím * 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.

Döntés

A csomag telepítése után egy új *Döntés* menüpont jelenik meg a jegymenüben. Erre a menüpontra kattintva új ablak nyílik meg.

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

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

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

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

Lezárás

A csomag telepítése után egy új mező kerül hozzáadásra ehhez az ablakhoz.

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

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

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

▼ Ticket Settings

Decision Result:

Decision Date: 12 / 07 / 2018 - 14 : 23

► Add Article

or

10. ábra: Jegydöntés ablak

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

11. ábra: Jegylezárás ablak

Szabad mezők

A csomag telepítése után egy új mező kerül hozzáadásra ehhez az ablakhoz.

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

▼ Ticket Settings

★ Title:

★ Type:

Service:

Service Level Agreement:

Submit or Save as new draft

12. ábra: Jegy szabad mezők ablak

Típus Egy típus kiválasztása a jegyhez.

Lásd még:

A mező eltávolításához tiltsa le ezt a rendszerbeállítási lehetőséget:

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

Jegyválasz

A csomag telepítése után egy új mező kerül hozzáadásra ehhez az ablakhoz.

Next ticket state:

Pending date: / / :

For all pending* states.

Visible for customer:

Review Required:

Time units (work units):

13. ábra: Jegyválasz ablak

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

6.4 Külső felület

Ennek a csomagnak nincs külső felülete.

ITSM szolgáltatásszint-menedzsment

Ez a csomag új statisztikákat ad a rendszerhez annak biztosításához, hogy az összes szolgáltatási megállapodás alkalmas legyen és megfeleljen a megállapodásoknak, valamint a szolgáltatási szintek figyeléséhez és jelentéséhez.

7.1 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.

7.1.1 Követelmények

- OTRS keretrendszer 7.0.x
- *Általános katalógus* 7.0.x
- *ITSM alapsomag* 7.0.x

7.1.2 Telepítés

7.1.2.1 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.

7.1.2.2 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
```

7.1.3 Frissítés

7.1.3.1 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 elemében.

7.1.3.2 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
```

7.1.4 Eltávolítás

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

7.1.4.1 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.

7.1.4.2 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
```

7.2 Adminisztrátori felület

Ennek a csomagnak nincs adminisztrátori felülete.

7.3 Ügyintézői felület

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

7.3.1 Jelentések

A csomag telepítése után néhány új statisztika érhető el az ügyintézői felületen.

7.3.1.1 Statisztikák

A csomag telepítése után néhány új statisztika kerül hozzáadásra a rendszerhez. A statisztikakezelés képernyő a *Jelentések* menü *Statisztikák* menüpontjában érhető el.

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			

1. ábra: Statisztikák áttekintő képernyő

Új statisztikák

A következő statisztikák kerülnek hozzáadásra a rendszerhez:

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

7.4 Külső felület

Ennek a csomagnak nincs külső felülete.

Importálás/exportálás

Ez a csomag általános keretrendszerként biztosít eszközt az olyan objektumok importálásához és exportálásához, mint például a jegyek vagy konfigurációelemek, különböző formátumokban, például CSV-ben vagy XML-ben.

Megjegyzés: A modul használatához telepítenie kell az *ITSM konfigurációmenedzsment* csomagot vagy bármilyen egyéb csomagot, amely háttérprogramot biztosít az objektumok importálásához és exportálásához.

8.1 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.

8.1.1 Követelmények

- OTRS keretrendszer 7.0.x
- *ITSM konfigurációmenedzsment* vagy bármilyen egyéb csomag, amely háttérprogramot biztosít az objektumok importálásához és exportálásához

8.1.2 Telepítés

8.1.2.1 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 elemben.

8.1.2.2 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
```

8.1.3 Frissítés

8.1.3.1 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.

8.1.3.2 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
```

8.1.4 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!**

8.1.4.1 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.

8.1.4.2 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
```

8.2 Adminisztrátori felület

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

8.2.1 Adminisztráció

A csomag telepítése után egy új modul érhető el az adminisztrátori felületen.

8.2.1.1 Importálás/exportálás

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

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

1. 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 Cancel

2. 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.
2. Kattintson a *Megerősítés* gombra.

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.

Adatok exportálásához egy sablon alapján:

1. Kattintson az *Exportálás* hivatkozásra a sablonok listájában.

Step 1 of 5 - Edit common information:

Name:

Object: ITSMConfigItem

Format: CSV

Valid:

Comment:

or Cancel

3. ábra: Importálási és exportálási sablon szerkesztése képernyő

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

4. ábra: Importálási és exportálási sablon törlése képernyő

Import information:

Name: Test

Source File: Nincs kijelölve fájl.

5. ábra: Adatok importálása képernyő

2. Válasszon egy helyet a számítógépén az `Export.csv` fájl mentéséhez.

Importálási és exportálási sablon beállításai

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

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

Közös információk szerkesztése

Step 1 of 5 - Edit common information:

Name:

Object:

Format:

Valid:

Comment:

or Cancel

6. 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.

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:

7. ábra: Objektuminformációk szerkesztése képernyő

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

Formátuminformációk szerkesztése

Step 3 of 5 - Edit format information:

Name: Test

Format: CSV

Column Separator:

Charset:

Include Column Headers:

8. ábra: Formátuminformációk szerkesztése képernyő

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

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

Oszlopelválasztó * Oszlopelválasztó kiválasztása a CSV-fájlhoz.

Karakterkészlet Karakterkódolás kiválasztása a CSV-fájlhoz.

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

Leképezési információk szerkesztése

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

Step 4 of 5 - Edit mapping information:

Name: Test Object: Config Item Format: CSV

KEY	IDENTIFIER	COLUMN	UP	DOWN	DELETE
No map elements found.					

9. ábra: Leképezési információk szerkesztése képernyő

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 importáláshoz és exportálásához használt objektumtól függően.

8.3 Ügyintézői felület

Ennek a csomagnak nincs ügyintézői felülete.

8.4 Külső felület

Ennek a csomagnak nincs külső felülete.

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:

10. ábra: Keresési információk szerkesztése képernyő