



OTRS ITSM Manual

Kiadás 2024.6.1

OTRS AG

szept. 06, 2024

Tartalomjegyzék

1	Bevezetés	3
2	Konfigurációmenedzsment	5
2.1	Adminisztrátori felület	5
2.1.1	Felhasználók, csoportok és szerepek	5
2.1.1.1	Csoportok	5
2.1.2	Folyamatok és automatizálás	6
2.1.2.1	Folyamatkezelés	7
2.1.2.2	Webszolgáltatások	25
2.1.3	Adminisztráció	27
2.1.3.1	Általános katalógus	27
2.1.3.2	Importálás és exportálás	28
2.1.3.3	Rendszerbeállítások	34
2.1.4	CMDB beállítások	37
2.1.4.1	Konfigurációelemek	37
2.2	Ügyintézői felület	43
2.2.1	Konfigurációelemek	43
2.2.1.1	Konfigurációelem létrehozása	43
2.2.1.2	Konfigurációelem-lista	44
2.2.1.3	Konfigurációelem részletes nézet	44
2.2.2	Ügyfelek	46
2.2.3	Ügyfél-felhasználók	47
2.3	Külső felület	48

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

1. fejezet

Bevezetés

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

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

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

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

Az ITIL-t 2005. decemberében tették közzé az ISO/IEC 20000 ipari szabvány alapján az IT-szolgáltatásmenedzsmenthez. Az IT-szervezetek alkalmazhatják az ISO/IEC 20000 tanúsítványt és bizonyíthatják annak 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, konfigurációmenedzsment moduljainak, valamint az integrált CMDB-nek.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2. fejezet

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.

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

2.1 Adminisztrátori felület

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

2.1.1 Felhasználók, csoportok és szerepek

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

2.1.1.1 Csoportok

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

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

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

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

1. ábra: Csoportkezelés képernyő

Új csoport

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

itsm-configitem

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

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

Lásd még:

Más felhasználók helyes jogosultságainak beállításához ellenőrizze a következő kapcsolatokat:

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

2.1.2 Folyamatok és automatizálás

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

2.1.2.1 Folyamatkezelés

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

Folyamatmodulok

Az új modulok megtekintéséhez:

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

ITSMConfigItemDataPull

Egy modul egy kapcsolt ITSM konfigurációelemből történő adatlekéréshez.

Fő keresési paraméterek szakasz

A következő paraméterek használhatók a korlátozásokhoz:

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

További konfigurációelem-feltétel szakasz

Ez a szakasz konfigurációelemek keresésére használható.

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

A `Limit` kulcs korlátozza a visszaadott konfigurációelemek számát.

Elvárt viselkedés szakasz

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

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

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

★ Class:

Deployment State:

Incident State:

Link Type:

Define the link type for found ITSMConfigItems.

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

Key: Value:

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

★ Behavior

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

Key: Value:

2. ábra: Az ITSMConfigItemDataPull folyamatkezelés-modul

Lehetséges értékek:

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

Folyamatjegy attribútumai szakasz

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

Példák:

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

Lásd még:

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

ITSMConfigItemDataPush

Egy modul a kapcsolt ITSM konfigurációelemekbe történő adatbeszúráshoz.

Copy all specified attributes to matching linked ITSM configuration items.

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

★ Class:

Deployment State:

Incident State:

Link Type:

Define the link type for found ITSMConfigItems.

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

Key: Value:

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

Key: Value:

3. ábra: Az ITSMConfigItemDataPush folyamatkezelés-modul

Fő keresési paraméterek szakasz

A következő paraméterek használhatók a korlátozásokhoz:

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

További konfigurációelem-feltétel szakasz

Ez a szakasz konfigurációelemek keresésére használható.

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

A `Limit` kulcs korlátozza a visszaadott konfigurációelemek számát.

Kapcsolt konfigurációelem attribútumai szakasz

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

Példák:

Kulcs	Érték
ConfigItemCreateTime-NewerDate	2021-10-20 12:23:34
HardDisk::Capacity::1	<OTRS_TICKET_DynamicField_HDCapacity>
Name	Folyamat: <OTRS_TICKET_DynamicField_ProcessManagementProcessI

Lásd még:

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

LinkWithITSMConfigItem

Egy modul ITSM konfigurációelemek hozzákapcsolásához.

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

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

★ Class:

Deployment State:

Incident State:

Link Type:

Define the link type for found ITSMConfigItems.

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

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

4. ábra: A LinkWithITSMConfigItem folyamatkezelés-modul

Fő keresési paraméterek szakasz

A következő paraméterek használhatók a korlátozásokhoz:

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

További konfigurációelem-feltétel szakasz

Ez a szakasz konfigurációelemek keresésére használható.

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

A `Limit` kulcs korlátozza a visszaadott konfigurációelemek számát.

Lásd még:

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

TicketLinkITSMConfigItem

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

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

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

★ Class:

Deployment State:

Incident State:

Link Type:

Define the link type for found ITSMConfigItems.

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

Key: Value:

5. ábra: A TicketLinkITSMConfigItem folyamatkezelés-modul

Fő keresési paraméterek szakasz

A következő paraméterek használhatók a korlátozásokhoz:

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

További konfigurációelem-feltétel szakasz

Ez a szakasz konfigurációelemek keresésére használható.

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

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

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

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

Lásd még:

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

TicketUpdateByLinkedCI

Egy modul a jegyattribútumoknak egy kapcsolt konfigurációelem alapján történő beállításához.

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

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

Class:

Deployment State:

Incident State:

Link Type: x
Define the link type for found ITSMConfigItems.

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

★ Behavior

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

Key: Value: ⊖

6. ábra: A TicketUpdateByLinkedCI folyamatkezelés-modul

Fő keresési paraméterek szakasz

A következő paraméterek használhatók a korlátozásokhoz:

- Osztály
- Üzembe állítási állapot
- Incidensállapot
- Kapcsolat típusa

Elvárt viselkedés szakasz

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

Lehetséges értékek:

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

Konfigurációelem jegybe történő leképezése szakasz

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

Példák:

Kulcs	Érték
HardDisk::Capacity	DynamicField_HDCapacity
Name	Title

Lásd még:

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

API-hivatkozás

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

ITSMConfigItemDataPull API

```

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

DESCRIPTION
All ITSMConfigItemDataPull functions.

PUBLIC INTERFACE

new()

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

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

Run()

Run Data

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

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

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

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

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

```

(continues on next page)

(folytatás az előző oldalról)

```

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

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

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

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

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

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

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

```

ITSMConfigItemDataPush API

NAME

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

DESCRIPTION

All ITSMConfigItemDataPush functions.

PUBLIC INTERFACE

new()

(continues on next page)

(folytatás az előző oldalról)

```

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

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

Run()

Run Data

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

```

(continues on next page)

(folytatás az előző oldalról)

```

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

```

LinkWithITSMConfigItem API

```

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

DESCRIPTION
All LinkWithITSMConfigItem functions.

PUBLIC INTERFACE
new()
Don't use the constructor directly, use the ObjectManager instead:
    my $LinkWithITSMConfigItemObject = $Kernel::OM->Get(
↪'Kernel::System::ProcessManagement::Modules::LinkWithITSMConfigItem');
Run()
Run Data
my $Success = $LinkWithITSMConfigItem->Run(
    UserID           => 123,
    Ticket           => \%Ticket, # required
    ProcessEntityID  => 'P123',
    ActivityEntityID => 'A123',
    SequenceFlowEntityID => 'T123',
    SequenceFlowActionEntityID => 'TA123',
    Config => {

```

(continues on next page)

(folytatás az előző oldalról)

```

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

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

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

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

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

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

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

```

TicketLinkITSMConfigItem API

```

NAME

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

DESCRIPTION

All TicketLinkITSMConfigItem functions.

PUBLIC INTERFACE

new()

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

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

Run()

```

(continues on next page)

(folytatás az előző oldalról)

```

Run Data

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

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

```

TicketUpdateByLinkedCI API

```

NAME

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

DESCRIPTION

All TicketUpdateByLinkedCI functions.

PUBLIC INTERFACE

new()

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

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

Run()

Run Data

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

```

(continues on next page)

(folytatás az előző oldalról)

```

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

```

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

ConfigItemCreate () API

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

```

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

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

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

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

```

(continues on next page)

```

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

```

ConfigItemDelete () API

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

```

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

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

```


ConfigItemGet () API

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

```

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

$Result = {
    Success      => 1,                                     # 0 or 1
    ErrorMessage => '',                                  # In case of an error
    Data        => {
        ConfigItem => [
            {
                Number          => '20101027000001',
                ConfigItemID   => 123,
                Name            => 'some name',
                Class           => 'some class',
                VersionID      => 123,
                LastVersionID  => 123,
                DefinitionID   => 123,
                InciState      => 'some incident state',
                InciStateType  => 'some incident state type',
                DeplState      => 'some deployment state',
                DeplStateType  => 'some deployment state type',
                CurInciState   => 'some incident state',
                CurInciStateType => 'some incident state type',
                CurDeplState   => 'some deployment state',
                CurDeplStateType => 'some deployment state type',
                CreateTime     => '2010-10-27 20:15:00'
                CreateBy       => 123,
                CIXMLData      => $XMLDataHashRef,

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

```

(continues on next page)

```

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

```

ConfigItemSearch() API

```

ConfigItemSearch()

return a configuration item list as an array reference

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

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

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

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

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

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

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

```

```

ConfigItemSearchExtended()

```

(continues on next page)

(folytatás az előző oldalról)

```

return a configuration item list as an array reference

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

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

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

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

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

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

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

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

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

```

ConfigItemUpdate () API

```

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

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

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

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

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

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

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

```

(continues on next page)

(folytatás az előző oldalról)

};

2.1.2.2 Webszolgáltatások

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

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

Lásd még:

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

Új műveletek

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

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

Ezen műveletek használatához:

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

Lásd még:

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

Példák a használatra

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

1. Konfigurációelem létrehozása

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

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

2. Konfigurációelem frissítése

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

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

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

3. Konfigurációelem lekérése

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

4. Konfigurációelemek felsorolása

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

2.1.3 Adminisztráció

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

2.1.3.1 Általános katalógus

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

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

7. ábra: Általános katalógus osztálylista képernyő

Új osztályok

ITSM::ConfigItem::Class

Egy osztály a konfigurációelem-osztályokhoz.

Lásd még:

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

ITSM::ConfigItem::Computer::Type

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

ITSM::ConfigItem::DeploymentState

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

ITSM::ConfigItem::Hardware::Type

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

ITSM::ConfigItem::Location::Type

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

ITSM::ConfigItem::Network::Type

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

ITSM::ConfigItem::Software::LicenceType

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

ITSM::ConfigItem::Software::Type

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

ITSM::ConfigItem::YesNo

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

2.1.3.2 Importálás és exportálás

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

Import/Export Management

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

8. ábra: Importálás/exportálás kezelés képernyő

Importálási és exportálási sablonok kezelése

Egy új sablon létrehozásához:

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

Egy sablon szerkesztéséhez:

Step 1 of 5 - Edit common information:

Name:

Object:

Format:

Valid:

Comment:

or Cancel

9. ábra: Új importálási és exportálási sablon létrehozása képernyő

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

Step 1 of 5 - Edit common information:

Name:

Object: ITSMConfigItem

Format: CSV

Valid:


Comment:

or Cancel

10. ábra: Importálási és exportálási sablon szerkesztése képernyő

Egy sablon törléséhez:

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

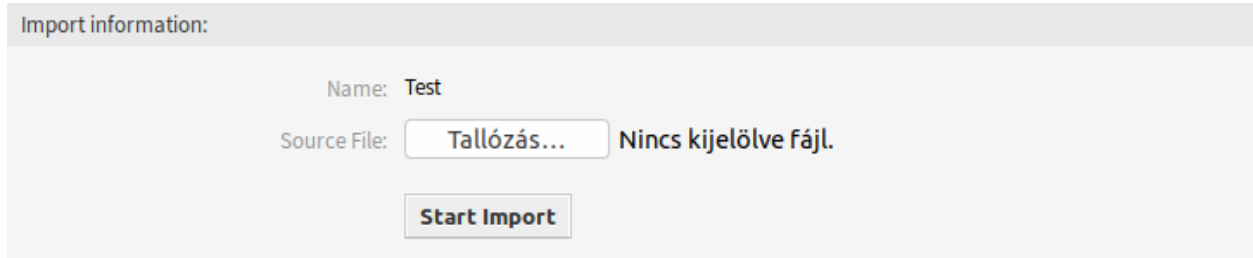
Config Item						
NUMBER	NAME	FORMAT	VALIDITY	DELETE	START IMPORT	START EXPORT
000002	Test	CSV	valid		Import	Export

11. ábra: Importálási és exportálási sablon törlése képernyő

Adatok importálásához egy sablon alapján:

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

3. Kattintson az *Importálás indítása* gombra.



Import information:

Name: Test

Source File: Nincs kijelölve fájl.

12. ábra: Adatok importálása képernyő

Adatok exportálásához egy sablon alapján:

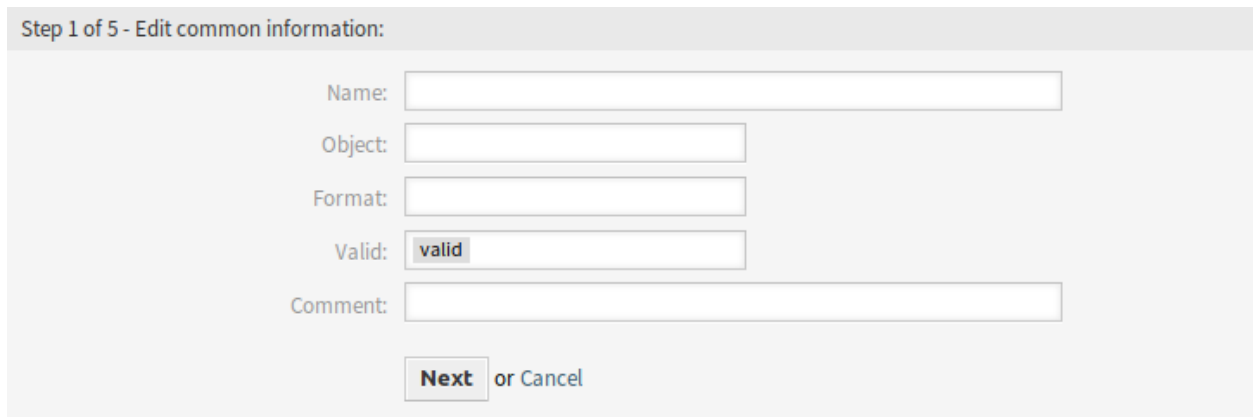
1. Kattintson az *Exportálás* hivatkozásra a sablonok listájában.
2. Válasszon egy helyet a számítógépén az `Export.csv` fájl mentéséhez.

Importálási és exportálási sablon beállításai

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

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

Közös információk szerkesztése



Step 1 of 5 - Edit common information:

Name:

Object:

Format:

Valid:

Comment:

or Cancel

13. ábra: Közös információk szerkesztése képernyő

Név *

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

Objektum *

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

Formátum *

Az importálási és exportálási formátum kiválasztása.

Érvényesség *

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

Megjegyzés

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

Objektuminformációk szerkesztése

Step 2 of 5 - Edit object information:

Name: Test

Object: ITSMConfigItem

Class:

Maximum number of one element:

Empty fields indicate that the current values are kept:

14. ábra: Objektuminformációk szerkesztése képernyő

Név

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

Objektum

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

Osztály *

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

Egy elem legnagyobb száma *

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

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

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

Formátuminformációk szerkesztése

Step 3 of 5 - Edit format information:

Name: Test

Format: CSV

Column Separator:

Charset: UTF-8

Include Column Headers: No

15. ábra: Formátuminformációk szerkesztése képernyő

Név

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

Formátum

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

Oszlopelválasztó *

Oszlopelválasztó kiválasztása a CSV-fájlhoz.

Karakterkészlet

Karakterkódolás kiválasztása a CSV-fájlhoz.

Oszloplejlécek felvétele

Annak megadása, hogy tartalmazzon-e oszloplejléceket vagy sem.

Leképezési információk szerkesztése

Step 4 of 5 - Edit mapping information:

Name: Test Object: Config Item Format: CSV

KEY	IDENTIFIER	COLUMN	UP	DOWN	DELETE
No map elements found.					

16. ábra: Leképezési információk szerkesztése képernyő

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

Keresési információk szerkesztése

Step 5 of 5 - Edit search information:

Template Name: **Test**

Restrict export per search:

Number:

Name:

Deployment State:

Incident State:

Vendor:

Model:

Description:

Type:

Serial Number:

FQDN:

Network Adapter::IP Address:

Note:

17. ábra: Keresési információk szerkesztése képernyő

Sablon neve

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

Exportálás korlátozása keresésenként

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

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

2.1.3.3 Rendszerbeállítások

Konfigurációelem-osztályra jellemző oszlopok megjelenítése

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

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

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

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

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



18. ábra: A konfigurációelem áttekintőjének példa YAML-beállítása

3. Állítsa üzembe a módosított beállítást.

The screenshot shows the 'Configuration Items (3 Configuration Items)' page. The table below represents the data shown in the interface:

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

19. ábra: Konfigurációelem áttekintő osztályra jellemző oszlopokkal

Konfigurációelem-osztályra jellemző szűrők alkalmazása

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

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

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

1. Menjen a *Konfigurációelemek* kezelőképernyőjéhez az adminisztrátori felületen.
2. Kattintson a megfelelő osztályra a listában.

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

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

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

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

5. Állítsa üzembe a módosított beállítást.

Megjegyzés: A szűrhető mezőknek rendelkezniük kell a `Searchable: 1` kulccsal az osztálymeghatározásaikban. További információért *nézzon szét itt*.

Konfigurációelem-szűrők alkalmazása az összes osztályra

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

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

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

3. Állítsa üzembe a módosított beállítást.

Edit Screen
↗ ✕

*** Hide/Show Columns**

- Incident State
- Deployment State
- Number
- Name

*** Sort List**

Sort first by

Number (descending)
▼
🗑

+ Add New Sorting

Filter List

Class

Computer x

✕ ▼

🗑

Computer: Model

ModelA

🗑

+ Add New Filter

20. ábra: Konfigurációelem áttekintő osztályra jellemző szűrővel

🏠 > Configuration Items
⚙

📄 ✎
Select Preset ▼ 🗑

Additional Filter

Owner 🗨

🗑

Customer Company 🗨

🗑

Please select your filter

Select Filter

▼

Manage Filter Presets

Save

21. ábra: Konfigurációelem áttekintő az összes osztályszűrővel

36

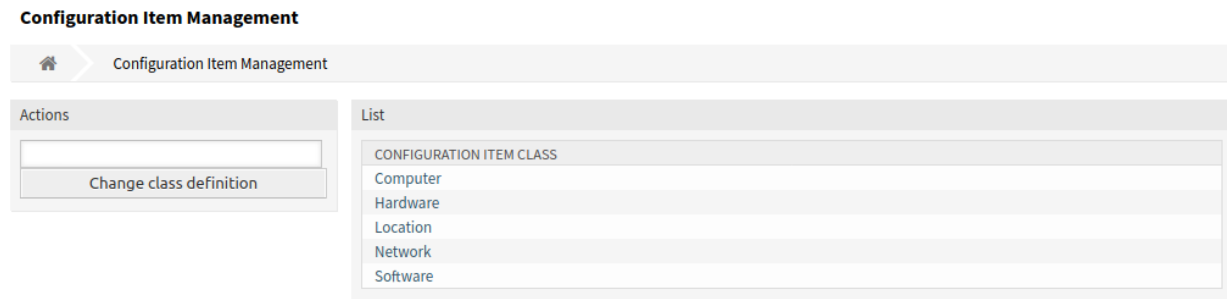
2. fejezet Konfigurációmenedzsment

2.1.4 CMDB beállítások

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

2.1.4.1 Konfigurációelemek

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



22. ábra: Konfigurációelem-menedzsment képernyő

Egy konfigurációelem-osztály osztály-meghatározásának hozzáadásához vagy szerkesztéséhez:

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

Egy konfigurációelem-osztály osztály-meghatározásának megtekintéséhez:

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

Lásd még:

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

Osztály-meghatározás típusai és űrlapelemek

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

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

```

---
- Key: OperatingSystem
  Name: Operating System

```

(continues on next page)

Change:

Configuration Item Class: **Computer**

Definition:

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

Save or **Save and finish** or Cancel

23. ábra: Konfigurációelem osztály-meghatározásának szerkesztése képernyő

Configuration Item Management

Configuration Item Management > Computer

Actions

Computer x

Change class definition

Go to overview

List

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

24. ábra: Konfigurációelem osztályverziói képernyő

(folytatás az előző oldalról)

Input :
Type: Text
Size: 50
MaxLength: 100

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

Key *

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

Name *

Az úrlapon 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 nyelvi fájlokkal. További információkért nézze meg az [egyéni nyelvi fájl](#) fejezetet az adminisztrátori kézikönyvben.

Searchable

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

Input *

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

Type *

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

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

Required

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

Size

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

MaxLength

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

RegEx

Egy reguláris kifejezés a szövegmező lehetséges értékeinek korlátozásához.

RegExErrorMessage

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

Class

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

Translation

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

YearPeriodPast

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

YearPeriodFuture

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

ValueMin

Meghatározza a legkisebb értéket egy egész szám mezőnél.

ValueMax

Meghatározza a legnagyobb értéket egy egész szám mezőnél.

ValueDefault

Meghatározza az alapértelmezett értéket egy egész szám mezőnél.

CountMin

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

CountMax

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

CountDefault

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

Sub

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

SuppressVersionAdd

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

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

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

Osztály-meghatározás hivatkozása

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

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

```

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

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

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

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

- Key: Owner
  Name: Owner
  Searchable: 1

```

(continues on next page)

```
Input :
  Type: Customer

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

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

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

2.2 Ügyintézői felület

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

2.2.1 Konfigurációelemek

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

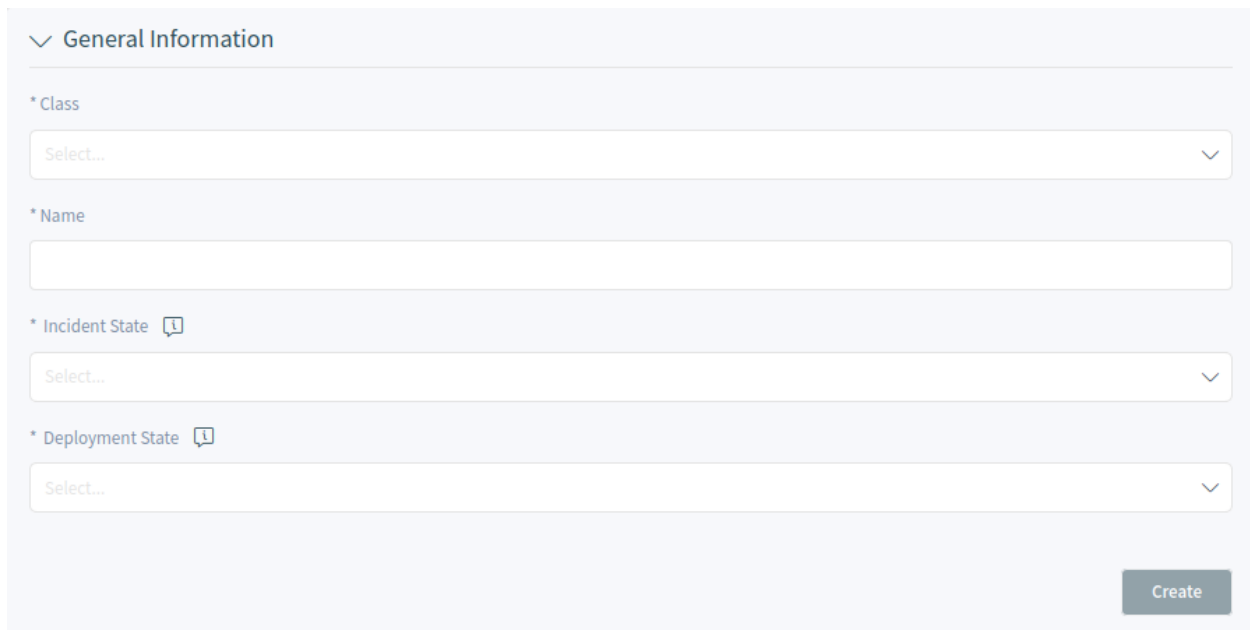
Megjegyzés: Annak érdekében, hogy hozzáférést adjon a felhasználók számára az *Eszközmenedzsment* menühöz, hozzá kell adnia őket az *itsm-configitem* csoporthoz tagként.

2.2.1.1 Konfigurációelem létrehozása

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

Egy konfigurációelem hozzáadásához:

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



The screenshot shows a web form titled "General Information" for creating a configuration element. It contains four required fields, each with a dropdown menu:

- * Class: A dropdown menu with "Select..." and a downward arrow.
- * Name: A text input field.
- * Incident State: A dropdown menu with "Select..." and a downward arrow, accompanied by a help icon.
- * Deployment State: A dropdown menu with "Select..." and a downward arrow, accompanied by a help icon.

A "Create" button is located at the bottom right of the form.

25. ábra: Konfigurációelem létrehozása képernyő

Lásd még:

A *Tulajdonságok* felületi elemekben lévő mezők eléggé eltérőek lehetnek az egyes osztályoknál. Az elérhető mezők megtekintéséhez nézze meg a *Konfigurációelemek* modult az adminisztrátori felületen.

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

2.2.1.2 Konfigurációelem-lista

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

- Üzemképes
- Incidens

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

Lásd még:

A dinamikus kiszámítás engedélyezéséhez kapcsolja be a következő rendszerbeállítási lehetőségeket:

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

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

26. ábra: Konfigurációelem-lista

2.2.1.3 Konfigurációelem részletes nézet

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

Konfigurációelem részletes nézetének felületi elemei

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

Konfigurációelem-információk felületi elem

Ez a felületi elem a konfigurációelemmel kapcsolatos információkat jeleníti meg.

Konfigurációelem-verzió részletei felületi elem

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

Configuration Item Information
⚙️

ConfigItem# 1022000001 📄

Name Web server	Class Computer	Incident State Operational
Deployment State Production	Created 2 hours ago	Changed 2 hours ago

27. ábra: Konfigurációelem-információk felületi elem

Configuration Item Version Details
Expand All ⚡ Select Preset 📄 ⚙️

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

28. ábra: Konfigurációelem-verzió részletei felületi elem

Mellékletek felületi elem

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

Attachments
📄 Select Preset 📄 ⚙️

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

29. ábra: Mellékletek felületi elem

Konfigurációelem részletes nézetének műveletei

A következő műveletek érhetők el a jegy részletes nézetén.

Szervezés

Ez az oszlop a következő műveleteket csoportosítja egybe:

Konfigurációelem szerkesztése

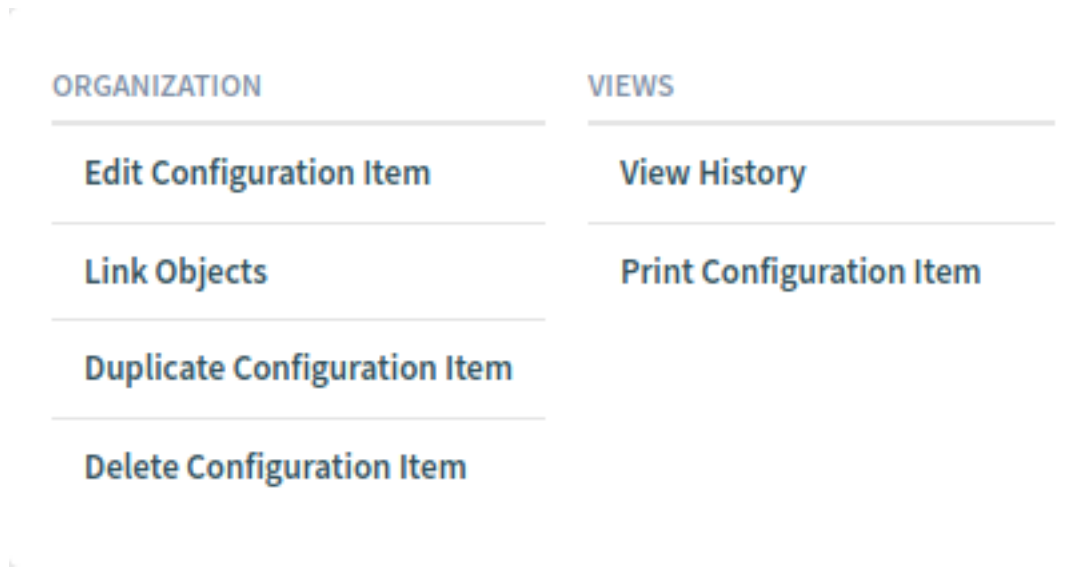
Ez a művelet lehetővé teszi az ügyintézőknek a konfigurációelem szerkesztését.

Objektumok összekapcsolása

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

Konfigurációelem kettőzése

Ez a művelet lehetővé teszi az ügyintézőknek a konfigurációelem kettőzését.



30. ábra: Konfigurációelem részletes nézetének műveletei

Konfigurációelem törlése

Ez a művelet lehetővé teszi az ügyintézőknek a konfigurációelem törlését.

Nézetek

Ez az oszlop a következő műveleteket csoportosítja egybe:

Előzmények megtekintése

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

Konfigurációelem nyomtatása

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

2.2.2 Ügyfelek

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

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

31. ábra: Konfigurációelem-lista felületi elem

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

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

Lásd még:

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

Az alapértelmezett beállítás:

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

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

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

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

2.2.3 Ügyfél-felhasználók

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

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

32. ábra: Konfigurációelem-lista felületi elem

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

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

Lásd még:

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

Az alapértelmezett beállítás:

ClassBasedCustomerUserSearch:

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

ClassBasedCustomerSearch:

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

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

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

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

2.3 Külső felület

Ennek a csomagnak nincs külső felülete.