



## ITSM-Standard Workflows 2017

## Inhaltsverzeichnis

1. Installation .....	3
2. Tickettypen .....	4
3. Konfiguration .....	10

# 1. Installation

---

## **Voraussetzungen**

- KIX Professional 17 - aktuelle Version

## **Paket Installation**

Installieren Sie das Paket "*KIXITSMTicketStatusWorkflows*" mit der "*Paket-Verwaltung*" (Menü "*Admin*" Bereich "*Systemverwaltung*") oder über die Kommandozeile.

## 2. Tickettypen

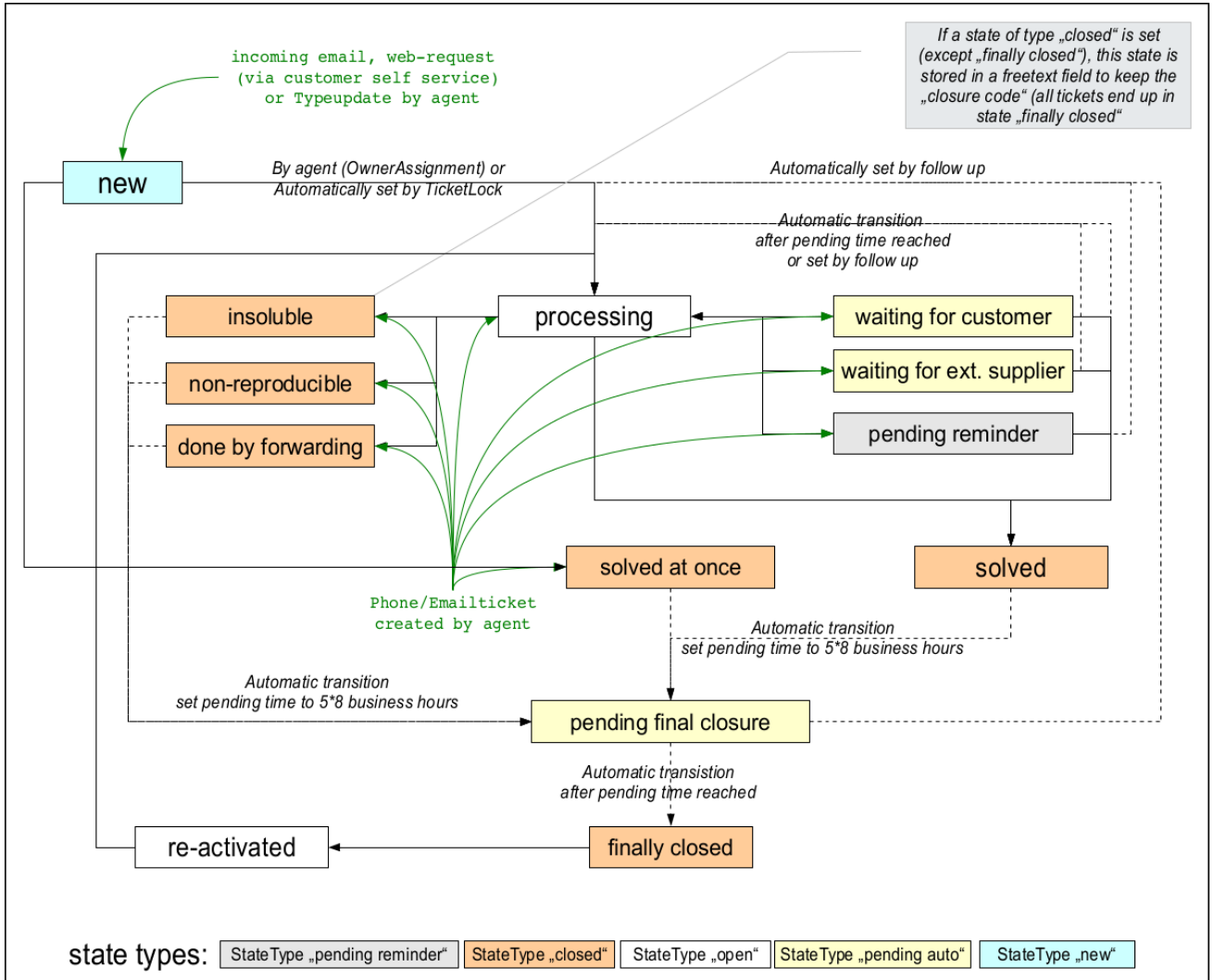
Ziel ist die Abbildung von Tickettyp-spezifischen Statusworkflows. Für jeden Tickettyp existieren passende Status und mögliche Statusübergänge – sowohl automatisch als auch manuell. Die Grundfunktion des Ticketstatus wird von KIX zur Verfügung gestellt. Im Erweiterungspaket wurden die entsprechenden Konfigurationen angepasst.

Außerdem wurden zusätzliche, in KIX nicht vorhandene, TicketStateWorkflow-ACLs und Ticket-Events erstellt. Alle noch nicht vorhandenen/deaktivierten Ticketstatus und Tickettypen werden bei der Paketinstallation angelegt/aktiviert. Alle nicht relevanten oder obsoleten Tickettypen sind dabei deaktiviert /umbenannt und stehen nicht mehr zur Auswahl.

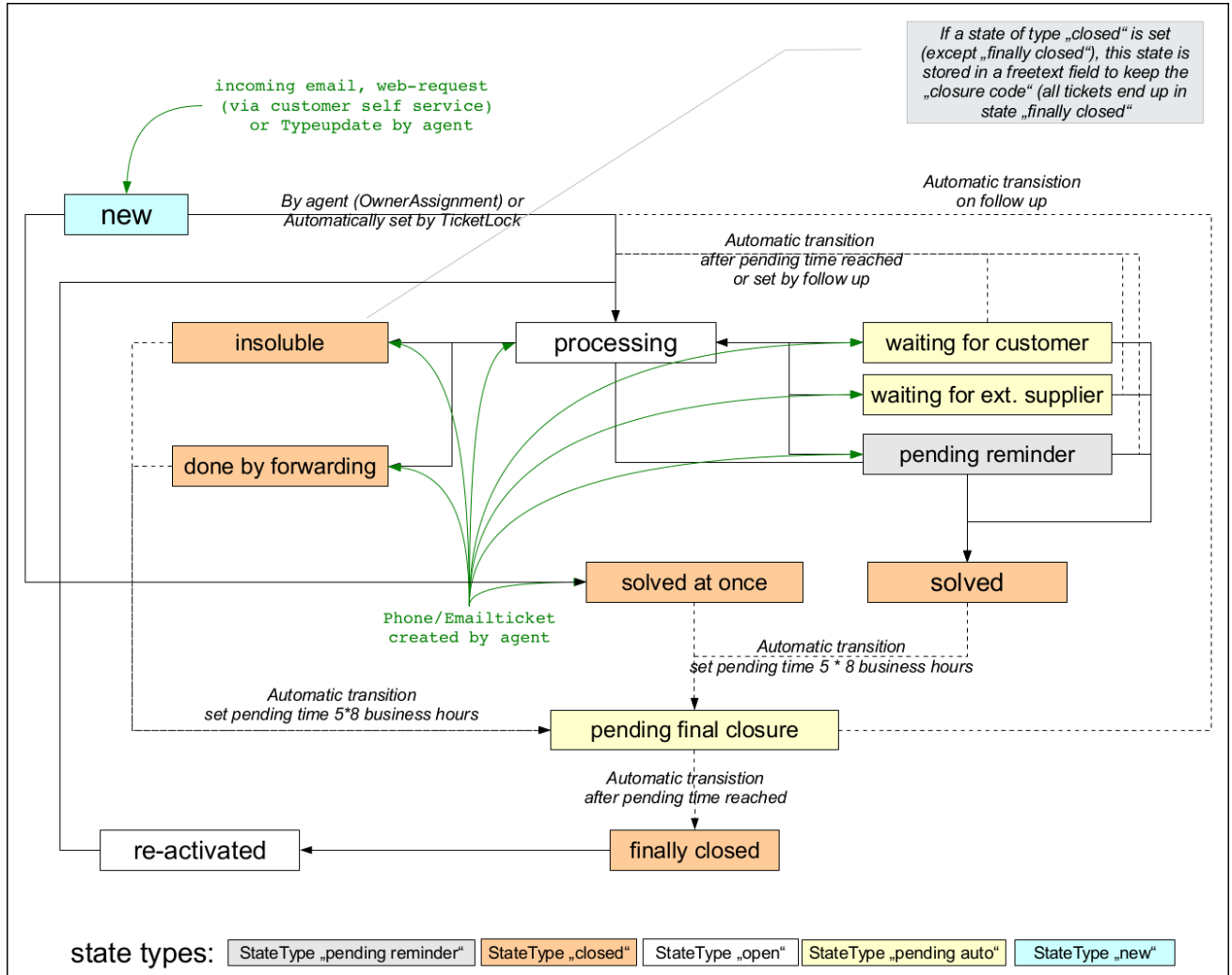
### Relevante Ticketstatus

Statusname	Statustyp	Statusname (DE)
closed with workaround	closed	geschlossen mit Workaround
done by forwarding	closed	erledigt durch Weiterleitung
finally closed	closed	geschlossen
insoluble	closed	nicht lösbar
non-reproducible	closed	nicht reproduzierbar
rejected	closed	abgelehnt
canceled	closed	abgebrochen
solved	closed	gelöst
solved at once	closed	sofort gelöst
solved by change implementation	closed	gelöst durch Umsetzung eines Change
new	new	neu
problem candidate	new	Problemkandidat
accepted	open	akzeptiert
processing	open	in Bearbeitung
re-activated	open	reaktiviert
workaround documented	open	Workaround dokumentiert
review	open	in Nachkontrolle
pending final closure	pending auto	warten auf finalen Abschluss
waiting for customer	pending auto	warten auf Kundenrückmeldung
waiting for external supplier	pending auto	warten auf Rückmeldung eines externen Dienstleisters
pending reminder	pending reminder	warten auf Erinnerung
pending for change implementation	pending reminder	warten auf Umsetzung eines Change

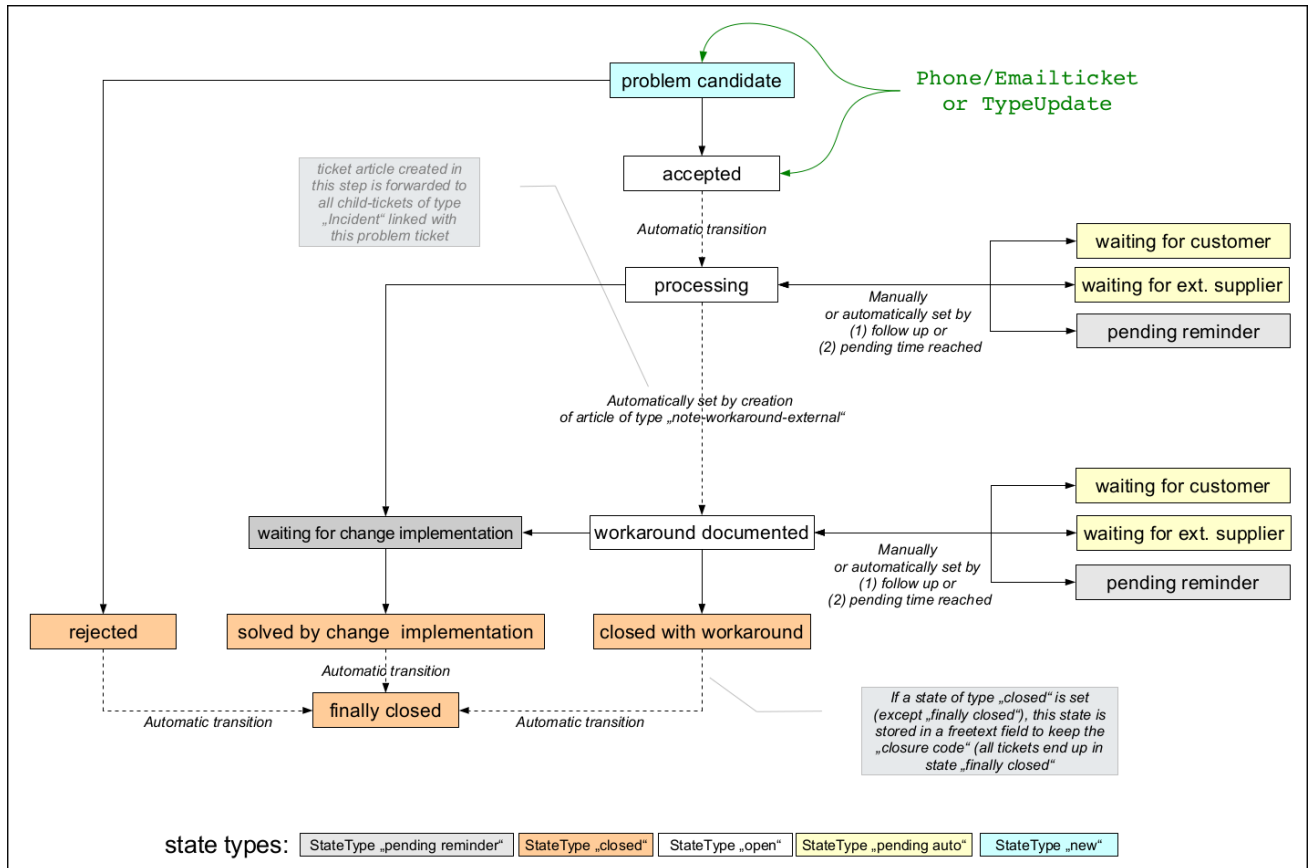
**Workflow "Incident" + "Incident::Disaster"**



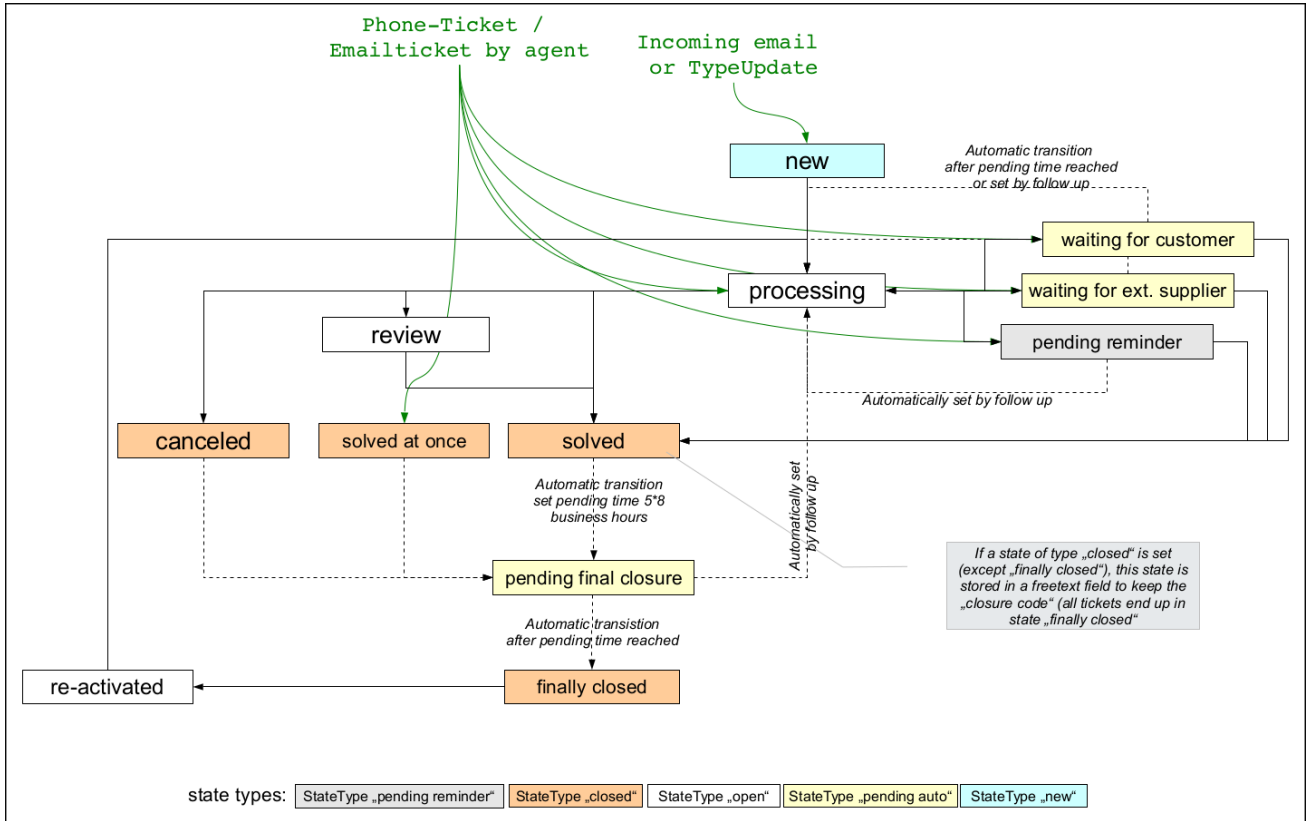
**Workflow "Service Request" + "Information Request"**



**Workflow "Problem"**



**Workflow "RfC::Standard"**





## Speicherung des Abschlusscodes

Bei Erreichen eines Ticketstatus vom Typ „*closed*“ („*geschlossen*“) wird dieser als Abschlusscode in ein dynamisches Feld geschrieben. Der Status „*finally closed*“ ist von diesem Automatismus ausgenommen. Welches dynamische Feld für die Verwendung des Abschlusscodes verwendet wird ist konfigurierbar.

Bitte beachten:

Der Abschlusscode wird ohne Übersetzung in der Ticketansicht angezeigt, so wie er gespeichert wurde. Wenn eine Übersetzung gewünscht ist, kann eine sog. CallMethod für die Ticketansicht in der SysConfig konfiguriert werden.

Beispiel:

Erweiterung der Einstellung: *"Ticket::Frontend::AgentTicketZoom###TicketDataKeys"*  
mit *"Schlüssel"* = 2000 und Wert = *"CallMethod::TicketObject::GetClosureCodeTranslated"*  
Erweiterung der Einstellung: *"Ticket::Frontend::AgentTicketZoom###TicketDataLabel"*  
mit *"Schlüssel"* = *CallMethod::TicketObject::GetClosureCodeTranslated"*  
und Wert = *ClosureCode*

## Ticketaktion "Workaround erfassen"

Diese Ticketaktion erscheint nur bei Tickettyp *"Problem"* im spezifischen Status (siehe Konfiguration für *Match::ExcludedAction::HideWorkaroundNote*) und ermöglicht das Anlegen eines Artikels analog zur Funktion *"Notiz"* mit dem Unterschied des zugeordneten Artikeltyps und einer separaten Ticketaktion. Die Artikeltypen *"Workaround (extern)"* | *"Workaround (intern)"* kennzeichnen Notizen/Artikel, in den ein Workaround beschrieben ist.

Des Weiteren wird dieser Artikel an verknüpfte Kindtickets eines konfigurierbaren Tickettypes weitergegeben. Der weitergegebene Artikel erhält dabei den Typ einer internen Notiz. Auf diese Weise werden Workarounds, die in einem Problemticket erarbeitet werden, an verbundene Störungstickets weitergegeben.

## Ticketaktion "Schließen"

*Diese Ticketfunktion wird nur angezeigt wenn dem aktuellem Ticketstatus ein Folgestatus vom Typ „Geschlossen“ (closed) zugeordnet ist. Dies ist im jeweiligen Ticketstatus-Workflow definiert.*

### 3. Konfiguration

Schlüsselname	Erklärung
Ticket::Acl::Module####950_TicketStateWorkflow	Ticket-ACLs zur Definition der möglichen Folgestatus.
TicketStateWorkflow	Einstellungen für den Ticketstatusworkflow, zur Definition der möglichen Folgestatus. Status werden komma-separiert aufgelistet. Als Platzhalter dienen <code>_ANY_</code> , <code>_PREVIOUS_</code> und <code>_NONE_</code> .
TicketStateWorkflow::FallbackForPreviousState	Ticketstatus der benutzt wird, falls " <code>_PREVIOUS_</code> " nicht bestimmte werden konnte.
TicketStateWorkflow::DefaultTicketState	Einstellungen für den DefaultTicketstatus, zur Definition der möglichen Folgestatus. Status werden komma-separiert aufgelistet. Als Platzhalter dienen <code>_ANY_</code> , <code>_PREVIOUS_</code> und <code>_NONE_</code> .
Ticket::CreateOptions::DefaultTicketType	Vorausgewählter Tickettyp in AgentTicketPhone und AgentTicketEmail
Ticket::EventModulePost####1-ForceStateChangeOnLock	Ticket Event Modul für automatisches Setzen eines neuen Ticketstatus, nachdem das Ticket gesperrt wurde. Der Schlüssel ist der Tickettyp + ":: <code>:" + aktueller Status, der Inhalt ist der Status nach dem Sperren.</code>
Ticket::EventModulePost####700-TicketStateWorkflowTypeUpdate	Aktualisiert Ticketstatus, sofern konfiguriert oder notwendig, nach Änderung des Tickettyps.
TicketStateWorkflow::PostmasterFollowUpState	

Schlüsselname	Erklärung
	Status für ein Ticket, für das ein Follow-up eintrifft (nutzen Sie <code>_PREVIOUS_</code> als Platzhalter für den letzten Status in der Tickethistorie vor dem aktuellen).
Ticket::PendingAutoStateType	Definiert mögliche Statustypen für Pending-Tickets.
TicketStateWorkflow:: PostmasterFollowUpCheckCustomerIDFrom	Prüft, ob der Absender einer Nachricht als Kundennutzer vorhanden ist und dieselbe Kunden-ID hat, wie am Ticket hinterlegt ist. Ist dem so, wird die Email als <i>"email-external"</i> betrachtet, andernfalls als <i>"email-internal"</i> . Standard Verhalten, wenn deaktiviert.
TicketStateWorkflowPostmasterFollowUpCheckAgentFrom	Überprüft, ob der Sender als Agent in der Datenbank gespeichert ist, und wenn ja, setzt den Sendertyp auf <i>„Agent“</i> .
Ticket::EventModulePost###701- TicketStateWorkflowAutomaticStateAction	Führt Ticketaktionen nach Statusaktualisierung durch - derzeit beschränkt auf Status- oder Queuewechsel.
TicketStateWorkflowAutomaticStateAction###NextStateSet	Ermöglicht das automatische Setzen von Status bei Erreichen eines anderen Status.
TicketStateWorkflowAutomaticStateAction### NextStatePendingOffset	Wenn der automatisch gesetzte Status vom Typ <i>„warten“</i> ist, wird die hier konfigurierte Zeit als Wartezeit benutzt.
Ticket::StateAfterPending	Definiert, welcher Status gesetzt werden soll, nachdem die Wartezeit erreicht wurde.
Ticket::Type	

Schlüsselname	Erklärung
	Aktivieren des Tickettyp-Features
Ticket::Frontend::AgentTicket*###StateType	Mögliche Statustypen bei bestimmten Ticket-Aktionen
Ticket::EventModulePost### 650-TicketWriteClosureCodeToDynamicField	De-/Aktiviert Eventhandler zur Hinterlegung des Abschlusscodes in einem dynamischen Feld
TicketWriteClosureCodeToDynamicField###DynamicField	Definiert, welches dynamische Feld für die Hinterlegung des Abschlusscodes verwendet werden soll (Default ist "ClosureCode")
TicketWriteClosureCodeToDynamicField###NoClosureStates	Definiert, welche Status vom Typ "close" nicht als Abschlusscode für die Speicherung in das dynamische Feld betrachtet werden soll.
Ticket::EventModulePost###800-ProblemWorkaroundNote	<p>Workflow-Modul, welches Workaroundartikel und Aktualisierung des Ticketstatus von Problem-Tickets an verknüpfte Tickets weiterleitet.</p> <p>Parameter:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Event: auslösendes Ticketevent</li> <li>■ LinkType: zu verfolgender Verknüpfungstyp</li> <li>■ LinkDirection: zu verfolgende Verknüpfungsrichtung</li> <li>■ TargetTicketType: Tickettypen an die die Weitergabe des Artikel erfolgen soll</li> <li>■ TriggerTicketType: Tickettyp für den diese Aktion ausgeführt wird</li> <li>■ TriggerArticleType: Artikeltyp für den diese Aktion ausgeführt wird</li> <li>■ TriggerTicketNewState: Status des Problem-Tickets nach der Anlage eines Workarounds</li> </ul>
Frontend::Module###AgentTicketNoteWorkaroundExternal	

Schlüsselname	Erklärung
	Frontend-Modul Registrierung für die Ticket-Aktion <i>"AgentTicketNoteWorkaroundExternal"</i> im Agenten-Interface
Ticket::Frontend::MenuModule### 420-Note-Workaround-External	Anzeige Ticketaktion für eine Workaroundnotiz in der Ticketvorschau
Ticket::Frontend::AgentTicketNoteWorkaroundExternal###	Alle für die Maske <i>"AgentTicketNoteWorkaroundExternal"</i> notwendigen Konfigurationen, wie z.B. Eingabe Notiz-Feld, Artikeltyp, Statusupdate, Besitzerwechsel, etc. sofern diese notwendig sind.  Relevante Parameter: <ul style="list-style-type: none"><li>■ ArticleTypes</li><li>■ Note</li><li>■ State and StateDefault</li></ul>
Ticket::Frontend::AgentTicketNotWorkaroundExternal:: KIXSidebarBackend	De-/Aktivierung von Textbausteine, Kunden-Info, Verlinkte Personen für die Maske <i>"AgentTicketNoteWorkaroundExternal"</i>
Ticket::ArticleTypelcon	Definiert, welche Icons für bestimmte Artikeltypen verwendet werden
Ticket::Acl::Module###803-MatchActionRestrictions	Ticket-ACL, um basierend auf Ticketdaten bestimmte Ticketaktionen zu deaktivieren.
Match::ExcludedAction::HideWorkaroundNote	Definiert, unter welchen Bedingungen die Ticketaktion "Workaround erfassen" NICHT sichtbar ist. Im Schlüssel sind die Ticket-Eigenschaften enthalten, bei denen die Aktion nicht möglich sein soll.
Ticket::Acl::Module###880-HideAgentTicketClose	

---

Schlüsselname	Erklärung
	Ticket-ACL um Funktionen "Schließen" auf Basis des aktuellen Ticketstatus einzuschränken.