

Ivanti Tech Tipp Mai 2017

präsentiert von den Ivanti-Experten bei Magelan

Anzeigen von Knowledge Base Artikeln in Abhängigkeit der Incident Kategorie

In der aktuellen Version des Ivanti Service Desk gibt es verschiedene Möglichkeiten, Knowledge Base Artikel zu durchsuchen und anzuzeigen. Die bekannte Funktionalität, eine Knowledge Base Suche zu starten, während man einen Incident manuell im Workspace eröffnet, ist allerdings noch nicht gegeben. Dies funktioniert nur über spezielle Prozessaktionen unter der Bedingung, dass der Incident vorher abgespeichert wurde. Dabei wäre es sehr hilfreich, wenn man Knowledge Base Artikel bereits einsehen könnte, während man eine bestimmte Incident Kategorie auswählt.

Anwendungsfall:

1. Der Supportmitarbeiter nimmt einen Incident telefonisch entgegen und wählt eine bestimmte Incident Kategorie. Basierend auf dieser Auswahl werden ihm bekannte Artikel für diese spezielle Kategorie angezeigt, die er dann direkt mit dem Anwender am Telefon besprechen kann. Idealerweise ist hier bereits die richtige Lösung dabei und die Erstlösungsrate im 1st Level Support wird erhöht.
2. Der Endbenutzer eröffnet im Portal einen Incident und erhält auf Basis der Klassifizierung des Incidents durch Auswahl einer Incident Kategorie bereits erste Lösungsvorschläge, ohne dass er den Incident abspeichern muss.

So können Sie diese Fälle effizient lösen:

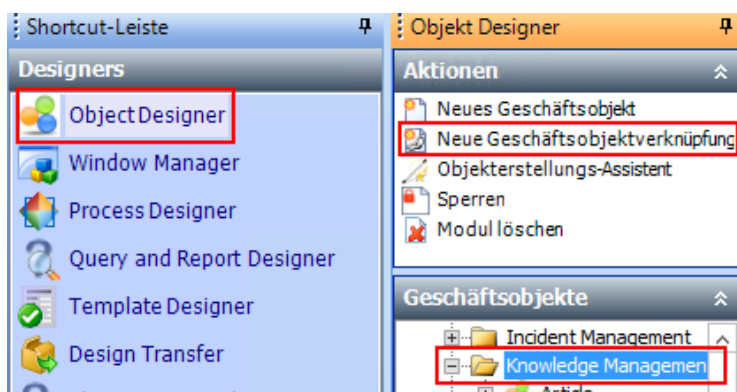
Hierfür ist nur eine zentrale Konfiguration erforderlich, die gleichermaßen für Supportmitarbeiter und Endbenutzer verwendet werden kann.

Erforderliche Konfiguration im Ivanti Service Desk:

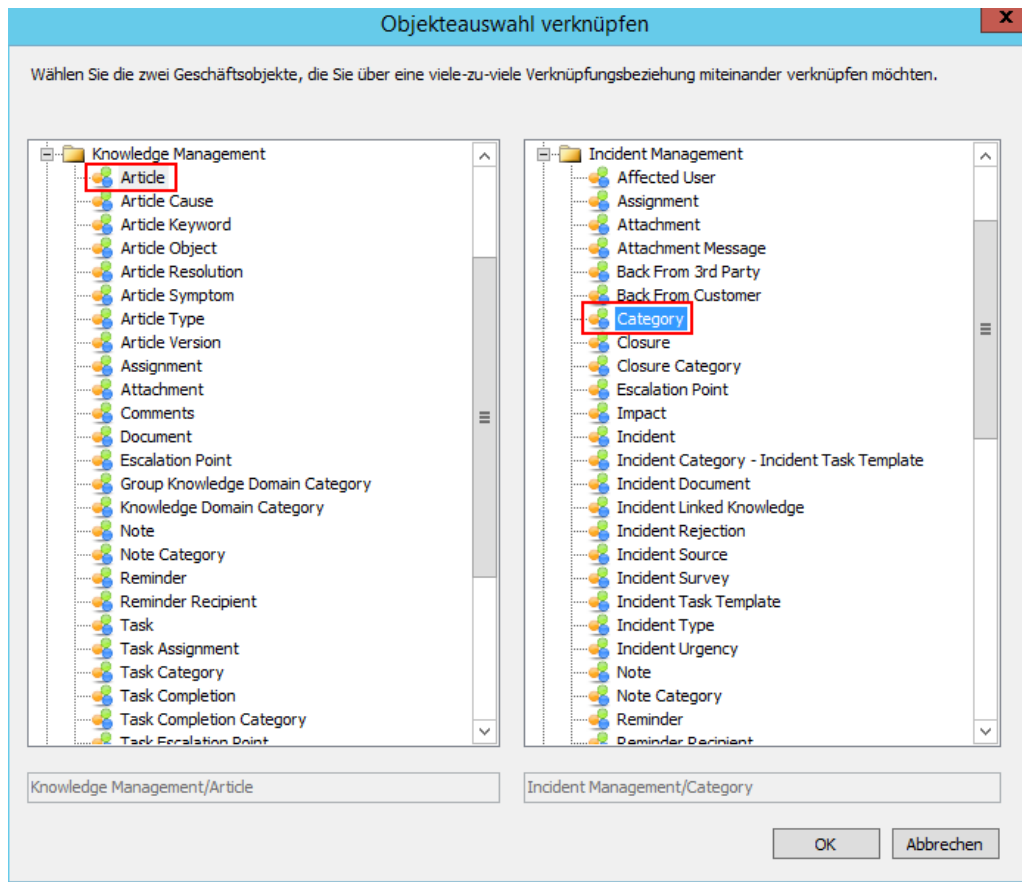
1 Objekt Designer

1.1 Neue Geschäftsobjektverknüpfung (Linking Business Object) anlegen

Im Objekt Designer wählen Sie Knowledge Management und anschließend „Neue Geschäftsobjektverknüpfung“ in den Aktionen:



In dem Objektverknüpfungsfenster wählen Sie links Knowledge Management – Artikel und rechts Incident Management – Kategorie und bestätigen anschließend mit OK:



Dem neuen Objekt geben Sie am besten den Namen „Artikel-Incident Kategorie“.

Bevor Sie die Änderung abspeichern, ist es ratsam, die automatisch angelegten Sammlungen umzubenennen:

- Knowledge Management – Artikel: Kategorie Sammlung umbenennen in Incident Kategorien
- Incident Management - Kategorie: Artikel Sammlung umbenennen in Knowledge Artikel

Jetzt können Sie die Änderungen speichern.

Nun legen Sie im Incident Management Modul noch zwei neue String -1 Attribute an:

- Fensterberechnung KB Artikel: Datentyp = String, Max. Länge = -1, Berechnungstyp = Fensterberechnung
- KB Artikel: Datentyp = String, Max. Länge = -1, Zeichenkette-SubDataType: HTML, Berechnungstyp: Vor dem Speichern

In die Fensterberechnung des Attributs „Fensterberechnung KB Artikel“ fügen Sie folgende Berechnung ein:

```
import System
static def GetAttributeValue(Incident):
    HideKB = true
    if Incident.Category != null and Incident.Category._KnowledgeArticles.Count > 0:
        for article in Incident.Category._KnowledgeArticles:
            if article._Article.Status.IsCompletion == true and article._Article.Status.IsEnd == false:
                HideKB = false
            else: HideKB = true
        Command = String.Format(":SetHidden({KBArtikel},{0});",HideKB)
    if Incident.Category != null and Incident.Category._KnowledgeArticles.Count == 0:
        HideKB = true
        Command = String.Format(":SetHidden({KBArtikel},{0});",HideKB)
    if Incident.Category == null:
        HideKB = true
        Command = String.Format(":SetHidden({KBArtikel},{0});",HideKB)
    return Command
```

Fensterberechnung - Abhängigkeiten: Category

Die gelb markierten Werte der Berechnung müssen Sie so anpassen, dass diese zu Ihrer Implementierung passen.

In die Berechnung des Attributs „KB Artikel“ können Sie folgende Berechnung als Vorlage einfügen und diese ohne weiteres für Ihre Zwecke anpassen:

```
import System
static def GetAttributeValue(Incident):
    Value = String.Format("""<html><body><table width="99%">""")
    if Incident.Category != null:
        for article in Incident.Category._KnowledgeArticles:
            if article._Article.Status.IsCompletion == true and article._Article.Status.IsEnd == false:
                Subject = ""
                Problem = ""
                Resolution = ""
                if article._Article.Title != null:
                    Subject = article._Article.Title
                if article._Article.Description != null:
                    Description = String.Format("""<pre><span style="font-family:Calibri;"><div style="word-wrap: break-word;">{0}</div></span></pre>""", article._Article.Description)
                if article._Article._Solution != null:
                    Resolution += String.Format("""<pre><span style="font-family:Calibri;"><div style="word-wrap: break-word;">{0}</div></span></pre>""", article._Article._Solution)
                Value += String.Format("""
<tr>
    <td valign="top"><b>Artikel:</b> {0}</td>
</tr>
<tr>
    <td valign="top"><b>Beschreibung:</b> {1}</td>
</tr>
<tr>
    <td valign="top"><b>Lösung:</b> {2}</td>
</tr>
""", Subject, Description, Resolution)
    Value += String.Format("</table></body></html>")
    return Value
```

Berechnung - Abhängigkeiten: Category

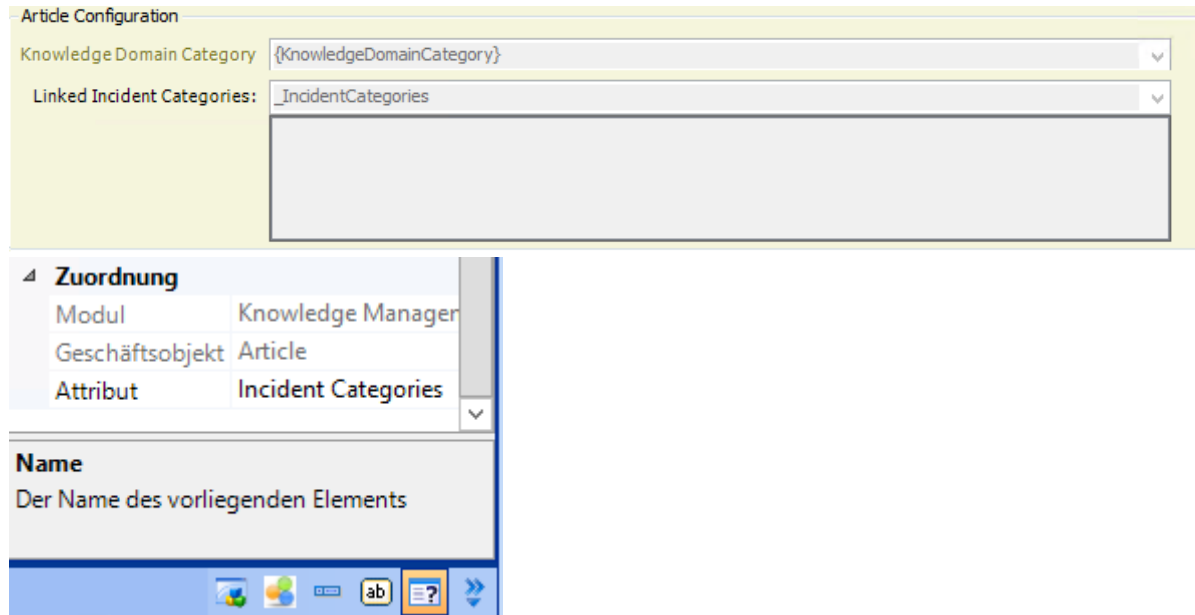
Nun speichern Sie die Änderungen.

1.2 Fenster Manager

Am besten passen Sie sowohl Ihr Incident Kategorie Fenster als auch Ihr Knowledge Artikel Fenster an, dann können Sie die Verknüpfung dynamisch aus beiden Richtungen pflegen.

1.2.1 Knowledge Management – Artikel

In Ihrem Artikel Fenster fügen Sie an geeigneter Stelle ein neues Gruppenfeld ein, in welches Sie im Anschluss ein neues Listenfeld mit Mehrfachauswahl einfügen. In den Attributeinstellungen der Liste mit Mehrfachauswahl wählen Sie beim Attribut die neue Sammlung Incident Kategorien:



1.2.2 Incident Management – Kategorie

Um die Verknüpfung zwischen Kategorie und Knowledge Base Artikel aus beiden Richtungen pflegen zu können, wiederholen Sie die Schritte aus Punkt 1.2.1 mit dem Unterschied, dass Sie in den Attributeinstellungen der Liste mit Mehrfachauswahl die Artikel auswählen.

1.2.3 Incident Fenster

Je nachdem, ob Sie getrennte Erstellungs- und Aktualisierungsfenster für den Incident haben, können Sie die Modifikationen auf beiden Fenstern oder nur auf dem Erstellungsfenster durchführen.

Zum einen müssen Sie das neue Attribut „Fensterberechnung KB Artikel“ auf dem Fenster platzieren. Dieses können Sie aber über die Eigenschaften ausblenden. Zum zweiten platzieren Sie das neue Attribut „KB Artikel“ auch auf dem Fenster, am besten direkt unterhalb der Kategorie, so dass es direkt nach Auswahl einer Kategorie darunter erscheint. Auch dieses Attribut sollten Sie standardmäßig auf dem Fenster ausblenden, es wird über die Fensterrechnung dynamisch ein- oder ausgeblendet.

Für die Kategorie Auswahl müssen Sie auf dem Fenster noch die Eigenschaft „Ist bei Änderung berechnen“ auf Wahr umstellen, damit die beiden Berechnungen auch bei einer Änderung an der Kategorie ausgelöst werden.

Ihr Incident Erstellungsfenster könnte im Window Manager dann wie folgt aussehen - die Modifikationen sind hervorgehoben:

Incident Details

Category: {Category}

KB Artikel

Details:

Summary: {Title}

Impact: {_Impact} Resolve on Creation?

Urgency: {_IncidentUrgency} Major Incident?

Response Level: {ResponseLevel} Source: {_IncidentSource}

Asset Details

Type: {ConfigurationItemType} Asset: {ConfigurationItem}

System - versteckt

Fensterberechnung KB Artikel

Eigenschaften Kategorie:

Eigenschaften	
Einstellungen für die Anzeigeoption	
Dropdown-Feld an Steuerungsk	Wahr
Erweiterte Eigenschaften	
Ist "Bei Änderung berechnen"	Wahr

Eigenschaften KB Artikel:

Eigenschaften	
Einstellungen für die Anzeigeoption	
Symboleiste anzeigen	Falsch
Mindestanzahl von Zeilen (Web 5	
Konfigurierbare Eigenschaften	
Beschreibung	
In Fenster zeigen	Falsch
Tab-Index	17
Schutzebene	ReadOnly
Ist Tabulatorstopp	Wahr
Ist obligatorisch	

Das Gruppenfeld „System versteckt“ und die darin enthaltenen Attribute haben alle die Eigenschaft „In Fenster anzeigen“ = Falsch gesetzt.

2 Anwendung

Wenn Sie jetzt einen neuen Knowledge Base Artikel anlegen, können Sie bei diesem direkt eine Incident Kategorie angeben, bei der dieser eine Artikel eingeblendet werden soll:

Am unteren Ende des Knowledge Base Artikels habe ich in diesem Beispiel die Incident Kategorie Software verknüpft:

The screenshot shows a web form for creating a Knowledge Base article. On the left is a sidebar with 'Actions' (Recreate, Retire, Add Attachment, Add Comments, History). The main form area is titled '* Required fields' and contains the following sections:

- Article**
 - Title: * (Software KB Artikel)
 - Expiry Date: * (08/09/2017)
 - Type: (Article)
 - Description: (Beschreibung zu einem typischen Software Incident)
 - Solution: (Die Lösung sieht wie folgt aus: 1. Test, 2. Noch mal testen)
 - Keywords/Tags:
 - Created: (24/04/2017 12:11)
 - Created By: (SA)
 - Updated: (24/04/2017 12:23)
 - Updated By: (SA)
- Article Configuration**
 - Knowledge Domain Category
 - Verknüpfte Incident Kategorien:** (Software ✖)

In einem zweiten Beispiel habe ich Hardware verknüpft:

Actions

- Recreate
- Retire
- Add Attachment
- Add Comments
- History

* Required fields

▼ Article

Title: ★
Dies ist ein Harware KB Artikel

Expiry Date: ★
15/06/2017

Type:
Article

Description:
Hardware Problem mit folgenden Symptomen:
1. Bluescreen

Solution:
Treiber der Grafikkarte austauschen gegen eine Version früher 15.4.7.11 anstatt 15.8.0.15

Keywords/Tags:

Created:
24/04/2017 12:28

Created By:
SA

Updated:
24/04/2017 12:28

Updated By:
SA

▼ Article Configuration

Knowledge Domain Category

Verknüpfte Incident Kategorien:

Hardware ✕

Nimmt der Supportmitarbeiter nun einen Incident auf und wählt entweder Hardware oder Software als Incident Kategorie, erscheint der jeweilige Artikel als erster Lösungsvorschlag:

Hardware:

▼ Incident Details

Category:
Hardware







KB Artikel

Artikel: Dies ist ein Hardware KB Artikel

Beschreibung:
Hardware Problem mit folgenden Symptomen:
1. Bluescreen

Lösung:
Treiber der Grafikkarte austauschen gegen eine Version früher 15.4.7.11 anstatt 15.8.0.15

Details:

B *I* U 🔍 **A**      

Summary: ★

Software:

Category:
Software







KB Artikel

Artikel: Software KB Artikel

Beschreibung:
Beschreibung zu einem typischen Software Incident

Lösung:
Die Lösung sieht wie folgt aus:
1. Test
2. Noch mal testen

Details:

B *I* U 🔍 **A**      








Summary: ★

Sonstige Kategorie ohne verknüpften Knowledge Base Artikel:

Category:

Question

Details:

B *I* U  **A**      

Summary: *

Zusammenfassung:

Diese Anpassungen geben einen ersten Ansatz, wie man dynamisch eine Verknüpfung zwischen Incident Management und Knowledge Base Artikeln sichtbar machen kann.

Die beschriebene Funktionalität kann noch erweitert werden, z.B.:

- Automatische Übernahme der Artikellösung in eine Erstlösung (First Call Resolution)
- Unterscheidung zwischen Artikel für Endbenutzer und Supportmitarbeiter
- ...

Sprechen Sie uns einfach an, wenn Sie sich weitere Anpassungen vorstellen können und Unterstützung bei deren Realisierung benötigen.

Anmerkungen und rechtliche Ausschlüsse:

Für die Verwendung dieses Tech Tipps ist der Einsatz der Version 2016.3 und höher des Ivanti Service Desk zwingend erforderlich.

Für Systemschäden, die durch Fehlkonfiguration entstehen, können wir keine Haftung übernehmen.

Autor: Fabian Schmidt, Senior Consultant Magelan GmbH

Wir hoffen, dieser Tech Tipp war hilfreich für Sie und freuen uns auf Ihre Anregungen oder Ihr Feedback an info@magelan.net. Wir wünschen viel Erfolg bei der Umsetzung!

Als langjähriger Ivanti-Partner stehen wir Ihnen gerne für Informationen rund um System Management, IT Service Management, Security Management und Asset & Lizenz Management zur Seite.

Kontaktieren Sie uns, wenn Sie Fragen haben oder Unterstützung benötigen:

Magelan GmbH
Clarita-Bernhard-Str. 25
D – 81249 München
Tel. +49 (0)89 15905-0
info@magelan.net
www.magelan.net