

Ivanti Tech Tipp Februar 2017

präsentiert von den Ivanti-Experten bei Magelan

So können Sie ein CAB pro Change individuell zusammenstellen

Bei Änderungen in der IT Landschaft ist es in vielen Fällen erforderlich, ein CAB pro Change mit klassischen Change-Management-Prozessen individuell zusammenzustellen. Bis zur Version 2016.2 des Ivanti Service Desk war dies nur über Umwege möglich. Seit dem Release der Version 2016.3 können Sie mit wenigen Handgriffen für jeden Change ein individuelles CAB zusammenstellen und die entsprechenden Genehmigungstasks dafür erstellen.

Anwendungsfall:

Über die Workspaces wird ein neuer RFC erstellt. Dabei handelt es sich um einen klassischen, genehmigungspflichtigen „Normal Change“. Für diesen Change möchten Sie nun ein individuelles CAB zusammenstellen und von jedem CAB Mitglied eine Genehmigung des Changes einfordern. Dies bedeutet, dass Sie für jedes CAB Mitglied einen eigenen Genehmigungstask erstellen müssen.

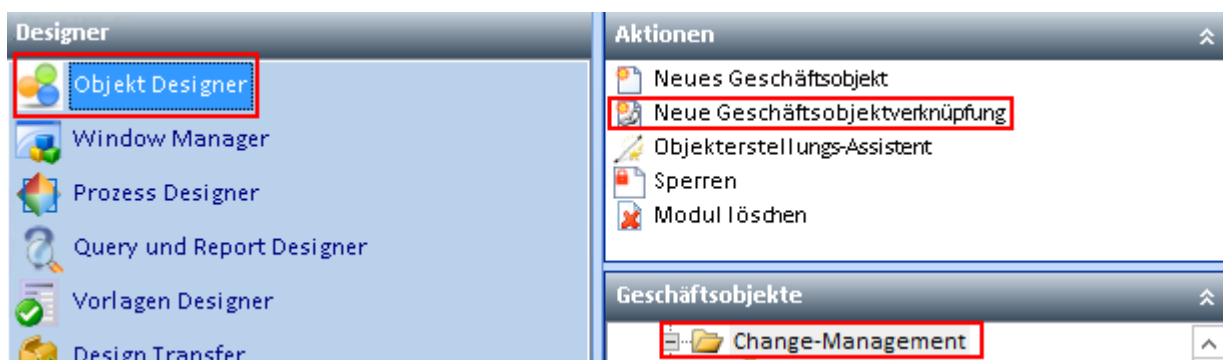
Im Folgenden zeigen wir Ihnen, wie Sie mit Mehrfachauswahllisten das CAB individuell zusammenstellen und alle notwendigen Genehmigungstasks automatisch erstellen können:

Erforderliche Konfiguration im Ivanti Service Desk:

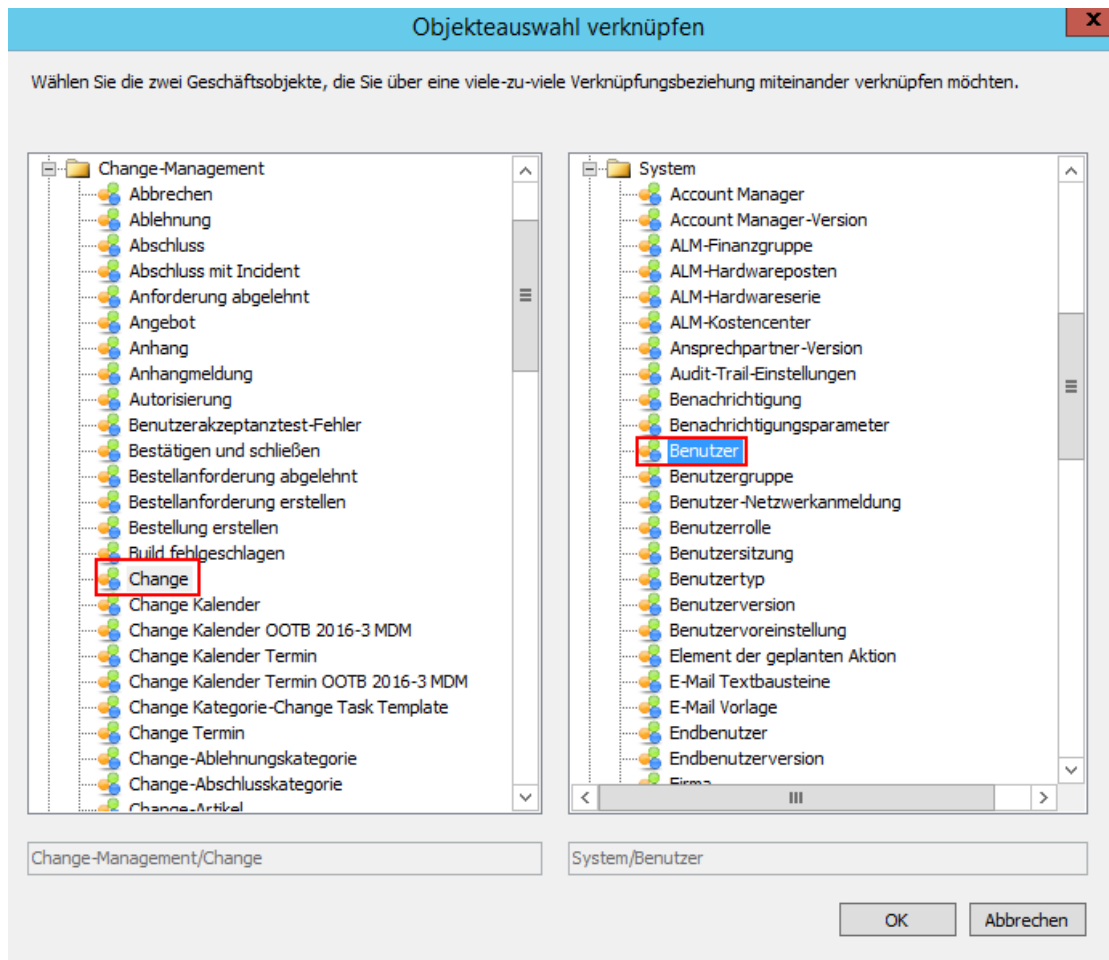
1 Objekt Designer

1.1 Neue Geschäftsobjektverknüpfung (Linking Business Object) anlegen

Im Objekt Designer wählen Sie „Change-Management“ und anschließend in den Aktionen „Neue Geschäftsobjektverknüpfung“



Im Objektverknüpfungsfenster wählen Sie links „Change-Management“ „Change“ und rechts „System“ „Benutzer“. Anschließend bestätigen Sie mit OK.



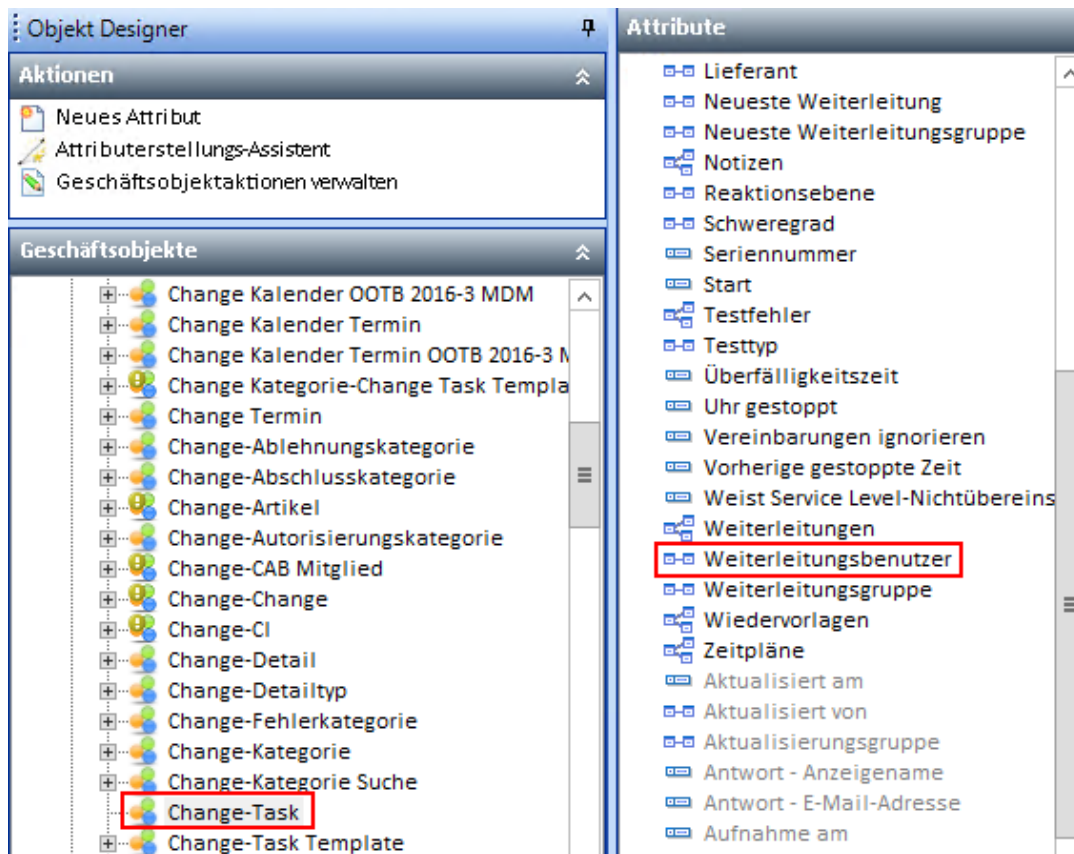
Dem neuen Objekt geben Sie idealerweise den Namen „Change-CAB Mitglied“.

Vor Abspeichern dieser Änderung empfiehlt es sich, die automatisch angelegten Sammlungen umzubenennen:

- Change-Management – Change: Benutzer Sammlung umbenennen in „CAB Mitglieder“
- System – Benutzer: Change Sammlung umbenennen in „Change CABs“

Nun können Sie die Änderungen speichern.

Sollte im Geschäftsobjekt „Change-Task“ noch keine Referenzliste der Benutzer angelegt sein, über die bei Erstellung eines Tasks der Empfänger des Tasks angegeben wird, kann diese wie folgt angelegt werden: Ziehen Sie das Geschäftsobjekt „Benutzer“ auf das Geschäftsobjekt „Change-Task“ und beantworten die sich nun öffnende Frage mit „Nein“. Diese neue Referenz im „Change-Task“ nennen Sie idealerweise „Weiterleitungsbenutzer“.

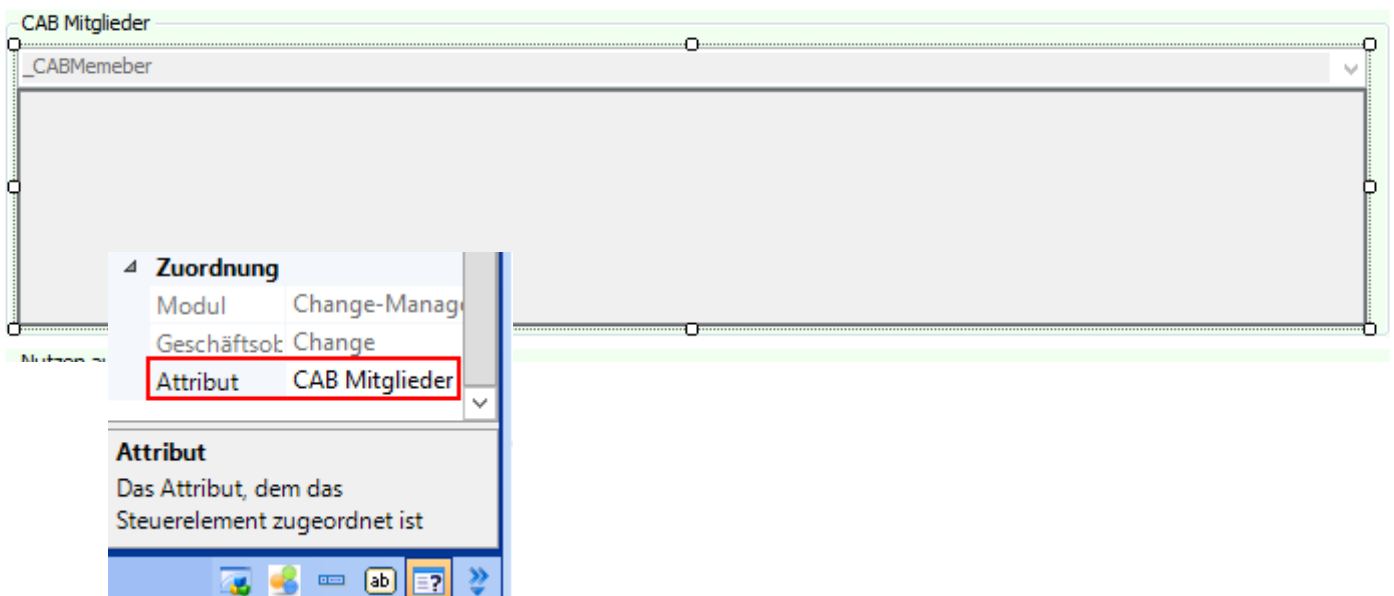


1.2 Fenster Manager

Nun bearbeiten Sie ihr Change Fenster, je nachdem ob Sie getrennte Erstellungs- und Aktualisierungsfenster oder nur ein Change Fenster haben, führen Sie bitte folgende Änderungen durch.

Im vorliegenden Beispiel wird das Aktualisierungsfenster bearbeitet, da der Ersteller in der Regel zuerst den RFC ausfüllt und abspeichert und im Anschluss die CAB Mitglieder befüllt.

An einer geeigneten Stelle fügen Sie ein neues Gruppenfeld ein, in welches Sie dann eine neue Liste mit Mehrfachauswahl einfügen. In den Attributs-Einstellungen der Liste mit Mehrfachauswahl wählen Sie beim Attribut die neue Sammlung „CAB Mitglieder“.



Ebenso fügen Sie auch die Referenzliste „Weiterleitungsbenutzer“ auf Ihr Change-Task Fenster ein.

1.3 Prozessanpassungen

In Ihrem Change Prozess müssen nun zwei Änderungen durchgeführt werden:

1. Bevor der Change eingereicht werden kann, sollte im Fall eines Normal Change durch eine Prüfung sichergestellt werden, dass auch CAB Mitglieder eingetragen wurden.
2. Anpassung an der automatischen Prozessaktion, welche die Genehmigungstasks für die CAB Mitglieder erstellen soll.

Neue Vorbedingung:

Im Prozessdesigner in den Geschäftsobjekten legen Sie eine neue Bedingung mit folgender Berechnung an:

Bedingung	
Titel	Normal Change und CAB Mitglieder ausgefüllt?
Beschreibung	
Bedingungstyp	Berechnung
Berechnungsformel	import Systemstatic def GetAttributeValue(Change
Attribut/Sammlung/Objekt	
Objektattribut	
Bedingung	
Vergleich	Ist gleich
Bedingung	Ist gleich
Werttyp	Spezifischer Wert
Wert	True

Berechnung:

```
import System
static def GetAttributeValue (Change) :
```

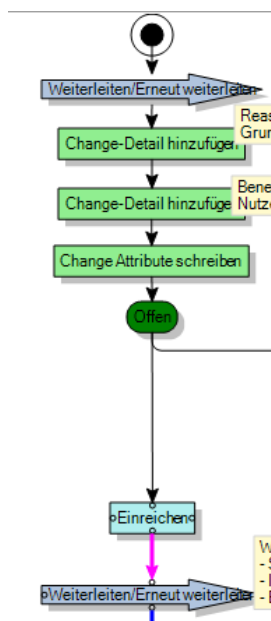
```

    if Change._ChangeType1 != null and Change._ChangeType1._ChangeType ==
    "Normal":
        if Change._CABMember.Count > 1:
            return true
        if Change._ChangeType1 != null and Change._ChangeType1._ChangeType ==
    "Emergency":
        if Change._CABMember.Count > 1:
            return true
        if Change._ChangeType1 != null and Change._ChangeType1._ChangeType ==
    "Standard":
        return true
    return false
  
```

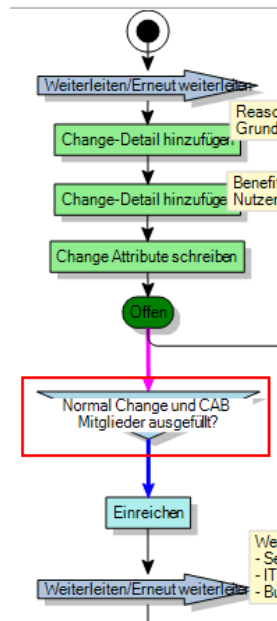
Diese Berechnung prüft, ob es sich um einen Normal Change oder einen Emergency Change handelt und ob mindestens zwei CAB Mitglieder eingetragen wurden. Nachdem das „True“ erfolgt ist, wird die nachfolgende Aktion eingeblendet:

Prozessänderungen:

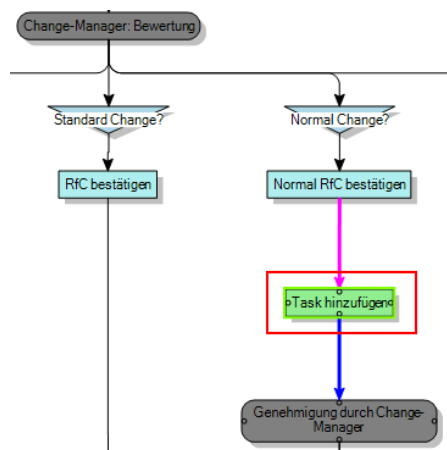
1. Status Offen vor Änderung



Nach der Änderung:

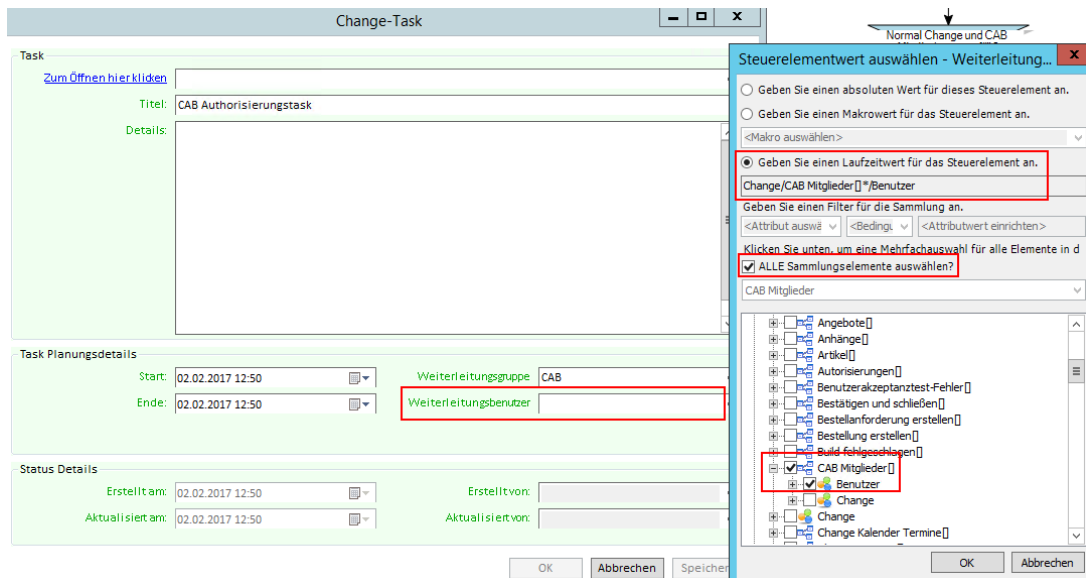


2. Anpassung an der automatischen Prozess Aktion für die Genehmigungstasks



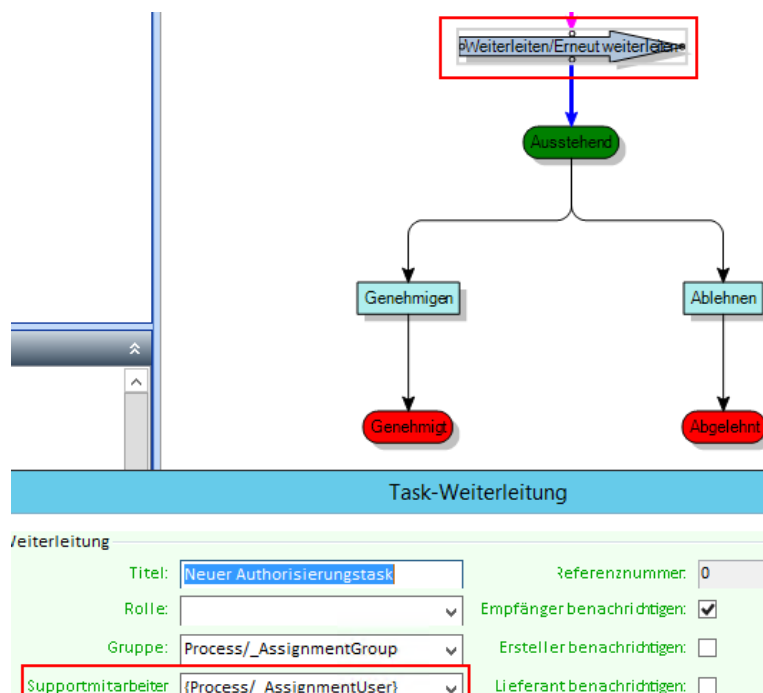
In dieser Aktion fügen Sie in der Referenzliste „Weiterleitungsbenutzer“ folgenden Laufzeitwert ein:

Change/CAB Mitglieder/Benutzer und setzen den Haken „ALLE Sammlungselemente auswählen“



Durch diese Änderung aus Punkt 2 wird die Aktion „Task hinzufügen“ so oft ausgelöst, wie es Mitglieder in der CAB Mitglieder Sammlung auf dem Change gibt.

Der Task Prozess muss nun noch so bearbeitet werden, dass der angegebene Weiterleitungsbenutzer auch in die initiale Weiterleitung des Tasks übernommen wird.



Zusammenfassung:

Mit diesen Änderungen sind Sie ab sofort in der Lage, bei jedem Change ein CAB individuell zusammenzustellen und die Genehmigung von „Normal“ oder „Emergency“ Changes von allen Beteiligten einzuholen

Selbstverständlich kann das Befüllen der CAB Mitglieder noch weiter ausgebaut werden, so dass dies zum Beispiel automatisch aus dem gewählten Service / Asset gewählt wird und zusätzlich den Change Manager hinzufügt.

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.

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