

LANDESK Tech Tipp April 2016

Import des Out of Office Status von Exchange in LANDESK Service Desk

Sie möchten einem Kollegen aus der IT-Abteilung einen Incident zuweisen, der keines Falls liegen bleiben darf, allerdings wissen Sie nicht, ob dieser Kollege überhaupt im Büro oder außer Haus ist.

Anwendungsfall:

In einem Incident, Change Request, o.ä. möchten Sie eine Weiterleitung an einen Kollegen durchführen, der sich darum kümmern soll. Allerdings wissen Sie nicht, ob der Kollege ggf. im Urlaub oder außer Haus ist und sich somit nicht darum kümmern kann.

Normalerweise pflegt heutzutage jeder eine „Automatische Antwort“ im Outlook, wenn er nicht im Haus ist. Diese Automatische Antwort können Sie mit der nachfolgenden Anleitung erfassen und somit via Import in LANDESK Service Desk importieren, um diese Information für Ihre Zwecke weiter zu verwenden. Zum Beispiel können abwesende Mitarbeiter dann in der Benutzerauswahlliste einer Weiterleitung ausgeblendet werden.

Im Folgenden zeigen wir Ihnen, wie Sie den Out Of Office Status in LANDESK Service Desk importieren können:

Da die Automatische Antwort eines Benutzers eine Exchange Eigenschaft des Benutzers ist, muss die Abfrage, ob die Automatische Antwort bei einem Benutzer aktiviert oder deaktiviert ist, über ein PowerShell Skript abgefragt und in einem, für den LANDESK Service Desk abfragbaren, Attribut vermerkt werden.

In der nachfolgenden Beschreibung der erforderlichen Konfiguration im Active Directory wird hierzu das „notes“ Attribut bei einem Benutzer verwendet.

Erforderliche Konfiguration im Active Directory:

1. PowerShell Skript:

```
#For Exchange 2010 or 2013 Uncomment Next Line
Add-PSSnapin Microsoft.Exchange.Management.PowerShell.E2010

#For Exchange 2007 Uncomment Next Line
#Add-PSSnapin Microsoft.Exchange.Management.PowerShell.Admin

$OOFFMailboxes = Get-Mailbox | Get-MailboxAutoReplyConfiguration | where-Object
{$_ .AutoReplyState -ne "disabled"} | Select Identity
$NonOOFFMailboxes = Get-Mailbox | Get-MailboxAutoReplyConfiguration | where-Ob-
ject {$_ .AutoReplyState -eq "disabled"} | Select Identity
$OOFFUsers = $OOFFMailboxes | Get-Mailbox
$NonOOFFUsers = $NonOOFFMailboxes | Get-Mailbox

ForEach ($OOFFUser in $OOFFUsers)
{
Set-User $OOFFUser.SAMAccountName -notes "OOF"
}

ForEach ($NonOOFFUser in $NonOOFFUsers)
{
Set-User $NonOOFFUser.SAMAccountName -notes ""
}
```

2. Exchange Benutzer Eigenschaft, wenn eine Automatische Antwort deaktiviert ist:

The screenshot shows the 'Benutzerpostfach - Internet Explorer' window. The user name is Hans Sarpei. The 'Kontaktinformationen' section is expanded, showing various contact details. The 'Notizen' field is highlighted with a red box and is currently empty.

Strasse:	
Postleitzahl:	
Ort:	
Bundesland/Kanton:	
Land/Region:	
Telefon (Arbeit):	
Telefon (mobil):	
Fax:	
Büro:	
Telefon (privat):	
Webseite:	
Notizen:	

3. Exchange Benutzer Eigenschaft, wenn eine Automatische Antwort aktiviert ist und das Skript aus Punkt 1 ausgeführt wurde:

The screenshot shows the 'Benutzerpostfach - Internet Explorer' window. The user name is Hans Sarpei. The 'Kontaktinformationen' section is expanded, showing various contact details. The 'Notizen' field is highlighted with a red box and contains the text 'OOO'.

Strasse:	
Postleitzahl:	
Ort:	
Bundesland/Kanton:	
Land/Region:	
Telefon (Arbeit):	
Telefon (mobil):	
Fax:	
Büro:	
Telefon (privat):	
Webseite:	
Notizen:	OOO

4. Sie können das Skript jederzeit manuell ausführen, auch nur Teilschritte davon, um die Funktionsweise zu überprüfen. Wenn Sie z.B. nur die Mailboxen sehen möchten, die eine automatische Antwort aktiviert haben, können Sie folgenden Teilbereich in einer Exchange Management PowerShell Konsole manuell ausführen:

```
$OOFFMailboxes = Get-Mailbox | Get-MailboxAutoReplyConfiguration | where-object
{$_ .AutoReplyState -ne "disabled"} | select Identity
$OOFFUsers = $OOFFMailboxes | Get-Mailbox
```

Wenn Sie nun in der Exchange Powershell Konsole folgenden Befehl ausführen, sollten Sie alle Mailboxen mit aktivierter Automatischen Antwort wie folgt dargestellt bekommen:

\$OOFFUsers

```
[PS] C:\Windows\system32>$OOFFMailboxes = Get-Mailbox | Get-MailboxAutoReplyConfiguration | Where-Object <$_.AutoReplySta
te -ne "disabled"> | Select Identity
[PS] C:\Windows\system32>$OOFFUsers = $OOFFMailboxes | Get-Mailbox
[PS] C:\Windows\system32>$OOFFUsers
```

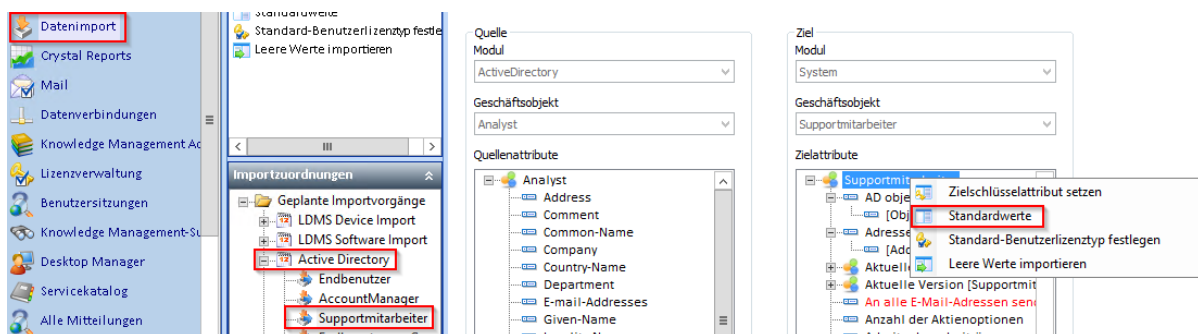
Name	Alias	ServerName	ProhibitSendQuota
Hans Sarpei	hans.sarpei	dcserver	Unlimited

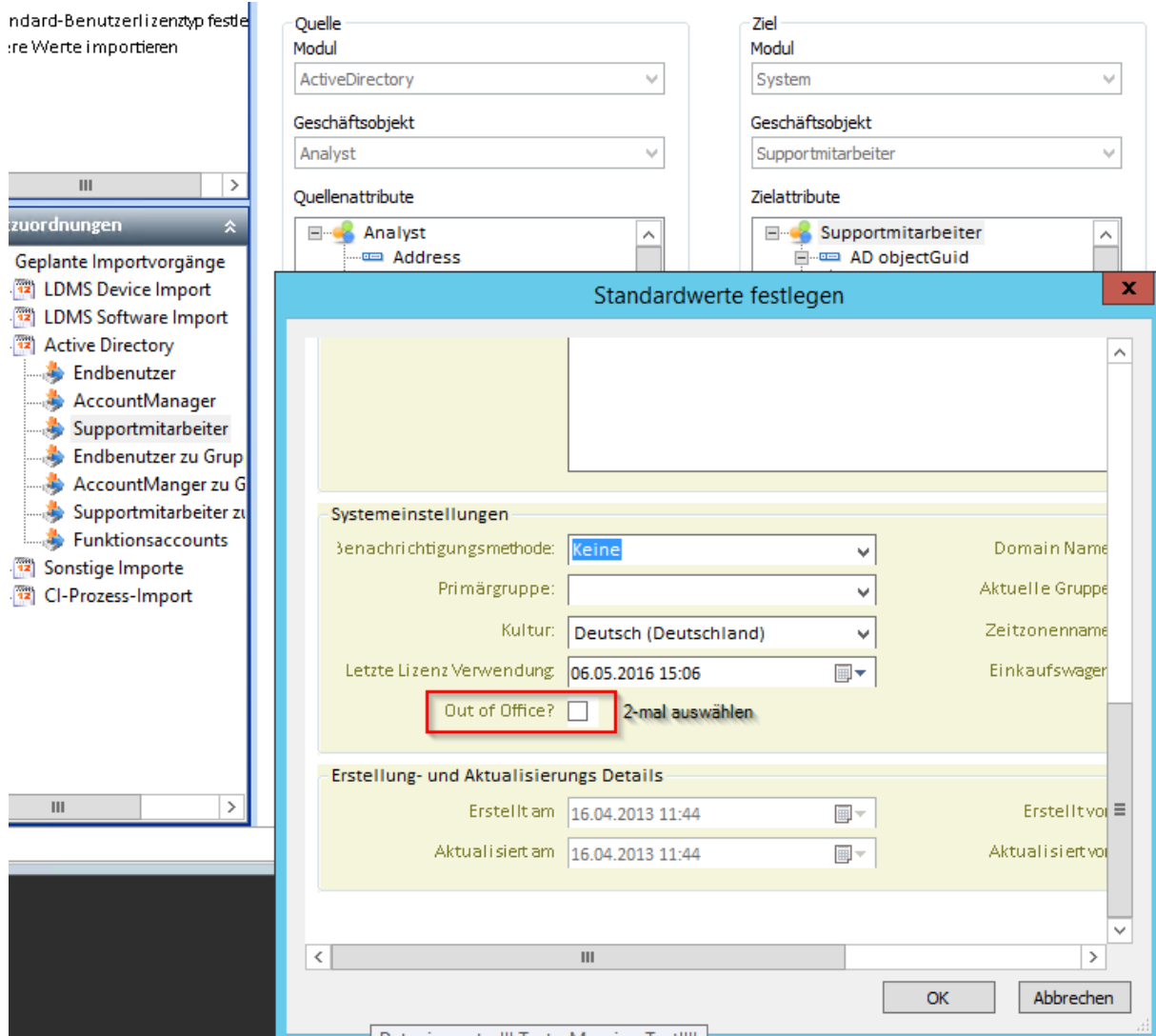
```
[PS] C:\Windows\system32>_
```

5. Möchten Sie jetzt das gesetzte Attribut im LANDESK Service Desk weiterverwenden, müssen Sie das Skript so konfigurieren, dass es regelmäßig automatisiert ausgeführt wird.

Erforderliche Konfiguration im Service Desk:

1. Im Objekt Designer erstellen Sie unter System → Benutzer ein neues Attribut vom Typ Boolean mit folgenden Eigenschaften:
 - Standardwert = Falsch
 - Obligatorisch = Wahr
 - Auffüllwert = Falsch
2. Dieses neu angelegte Attribut muss jetzt noch an geeigneter Stelle auf dem Standard Supportmitarbeiter Fenster eingeblendet werden, damit es mit einem Standardwert beim Import von Supportmitarbeitern befüllt werden kann.
3. Unter Administration → Datenimport legen Sie zum einen bei Ihrem Standard Import für Supportmitarbeiter das neu angelegte Attribut mittels Standardwert als „falsch“ fest. Hierzu setzen Sie einmal den Haken und entfernen ihn wieder, damit bei jedem Import der ggf. aktivierte Out of Office Status deaktiviert wird.





4. Anschließend legen Sie noch eine neue Datenverbindung an, um die gesetzte Information aus dem Active Directory abzugreifen und den Out of Office Haken ebenfalls mittels Standardwert über einen Datenimport zu setzen.

4.1. Neue Datenverbindung:

Unter Administration → Datenverbindung legen Sie unter Active Directory eine neue Verbindung an. Wichtigster Bestandteil dieser Datenverbindung ist der Benutzerdefinierte LDAP Filter, dieser muss folgendes Suchkriterium enthalten: **&(info=OOF)**

Analyst OoO	
Benennung erfolgt	
Name des Verbindungstyps	Analyst OoO
Name der Verbindung	ActiveDirectory
Eigenschaften	
Nur die am häufigsten verwendeten Objekte anzeigen	Wahr
Objektklasse	user
Objektklassenbeschreibung	User
Suchbeginn	OU=■■■■ DC=■■■■ DC=■■■■ DC=■■■■ DC=■■■■
Im untergeordneten Baum suchen	Wahr
Verfügbare Attribute	(Auflistung)
Benutzerdefinierter LDAP-Filter	&(info=OOF)
Max. Datensätze	1000
TPS-Klassenname	_user4

4.2. Neuer Datenimport

Auf Basis der eben angelegten Datenverbindung legen Sie einen neuen Datenimport an, in dem Sie den Out of Office Boolean in den Standardwerten aktivieren.

Supportmitarbeiter OoO

Um Daten von einer Datenquelle in eine andere zu importieren, wählen Sie die Quell- und Zielmodule und Geschäftsobjekte. Wenn Sie die Zuordnungsvorgänge abgeschlossen haben, können Sie Standardattribute setzen und angeben, ob die Daten konvertiert werden müssen.

Quelle

Modul: ActiveDirectory

Geschäftsobjekt: Analyst OoO

Quellenattribute

- Analyst OoO
 - Comment
 - Common-Name
 - Obj-Dist-Name
 - SAM-Account-Name**

Ziel

Modul: System

Geschäftsobjekt: Supportmitarbeiter

Zielattribute

- Manager [Benutzer]
- Manager [Benutzer]
- Mobiltelefon
- Nachname
- Name**
- [SAM-Account-Name]

Standardwerte festlegen

Primärgruppe:

Kultur: Deutsch (Deutschland)

Letzte Lizenz Verwendung: 06.05.2016 15:28

Out of Office?

Aktuelle Gruppe:

Zeitzonennamen: (UTC+01:00) Amsterdam, Berlin, E

Einkaufswagen:

- Möglicher Filter auf der Benutzerreferenz im Incident Weiterleitungsobjekt, basierend auf dem OOTB Filter „Benutzer nach Gruppe und Rolle“:

Query und Report Designer

Ziehen Sie die Attribute, für die Sie Kriterien eingeben wollen, vom Baum At

Filter

- Benutzer nach Gruppe und Rolle
 - Attribute
 - Titel
 - Vorschau
 - Kriterien
 - Und Benutzertyp Ist gleich (Supportmitarbeiter)
 - Gruppen.Gruppe Ist gleich (Group)
 - Rollen.Rolle Ist gleich (Role)
 - Out of Office [usr_outofoffice] Ist gleich (False)

Aktuelle Kriterien:

Index	Beziehung	Kriterien
1		Benutzertyp Ist gleich (Supportmitarbeiter)
2	Und	Gruppen.Gruppe Ist gleich (Group)
3	Und	Rollen.Rolle Ist gleich (Role)
4	Und	Out of Office [usr_outofoffice] Ist gleich (False)

Zusammenfassung:

Mit den hier beschriebenen Konfigurationsschritten können Sie ab sofort den Status der Automatischen Antworten aus einem Microsoft Exchange in LANDESK Service Desk importieren und somit Supportmitarbeiter aus Auswahllisten entfernen, die eine Automatische Antwort aktiviert haben.

Anmerkungen und rechtliche Ausschlüsse:

Diese Lösung funktioniert aus organisatorischer Sicht nur dann, wenn die Automatische Antwort im Exchange nur für Out of Office Antworten bei Urlaub und/oder Krankheit und/oder geplanten Abwesenheit verwendet wird. Sollte es Benutzer (Supportmitarbeiter) geben, die Automatische Antworten immer aktiviert haben, wären diese aus dieser Logik auszuschließen, da sie sonst nie Ziel einer Weiterleitung sein können.

Für die Verwendung und ggf. daraus entstehende Fehler und deren Auswirkungen in einem Active Directory übernehmen wir keinerlei Garantien, Haftung oder Support. Wir raten dringend, diese Lösung durch einen entsprechenden Fachmann kontrollieren zu lassen. Diese Anleitung wurde in einem dedizierten Testsystem evaluiert und dient als Ideenanstoß.

Wir legen nahe, die oben beschriebene Lösung zuvor in einer Testumgebung zu implementieren und zu testen.

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!