

LANDESK Tech Tipp Oktober 2016

präsentiert von den LANDESK-Experten bei Magelan

# Standardisieren von E-Mails bei der Prozessweiterleitung

E-Mails aus Prozessweiterleitungen zu standardisieren ist keine leichte Aufgabe. Hilfe bietet hier eine zentrale Verwaltung der Prozessweiterleitungen, damit sich Ihre Analysten nur um deren Inhalt, nicht aber um das Layout Gedanken machen müssen.

Damit E-Mails immer das gleiche Format haben, wenn sie an den gewählten Empfänger versandt werden, Sie aber keine zusätzliche Aktion in Ihren Prozessen einführen müssen, um die nachgelagerte automatische Aktion fernzusteuern und mit Laufzeitwerten zu befüllen, bietet LANDESK Service Desk folgende Möglichkeit: Über eine zentrale Kategorieliste können Sie E-Mail-Templates pflegen und diese in der Prozessweiterleitung verwenden. Dabei ist es erforderlich, dass Sie eine neue Kategorieliste erstellen und einige Anpassungen am Businessobjekt Prozessweiterleitung vornehmen.

**So können Sie diese Einstellungen vornehmen:**

## 1. Neue Kategorieliste „E-Mail-Template“

Legen Sie im Objektdesigner über den Objekterstellungs-Assistenten eine neue Kategorieliste „E-Mail-Template“ unter System an.

Objekterstellungs-Assistent

## Geschäftsobjekt erstellen

Es ist möglicherweise leichter, ein neues Geschäftsobjekt mithilfe des Assistenten zu erstellen. Er führt Sie durch den Erstellungsprozess und fügt dem Geschäftsobjekt die Standardattribute hinzu.

Titel:

Welche Art von Geschäftsobjekt möchten Sie erstellen? Sie können definieren, dass das Objekt ein untergeordnetes Element eines Geschäftsobjekts vom Typ "Prozess" dieses Moduls ist oder dass das Objekt ein bestimmtes Suchverhalten aufweist, wie beispielsweise das einer Referenzliste, sortierten Liste oder Kategorie.

Objekttyp:

Suchtyp:

Suche vom Objekt:

### Nächster Schritt?

Sie erstellen eine Reihe von von Standardattributen

< Zurück    Weiter >    Abbrechen

### Objekterstellungs-Assistent

## Standardattribute hinzufügen

Sie können die gebräuchlichsten Attribute wählen. Wenn Sie deren entsprechende Kontrollkästchen wählen, können Sie nach Bedarf deren Titel und Max. Länge ändern.

<input checked="" type="checkbox"/> Name	<input type="text" value="Titel"/>	<input type="text" value="100"/>
	Das ist ein Pflichtattribut.	
<input checked="" type="checkbox"/> Details	<input type="text" value="Details"/>	<input type="text" value="-1"/>
<input checked="" type="checkbox"/> Erstellt am	<input type="text" value="Erstellt am"/>	
<input checked="" type="checkbox"/> Erstellt von	<input type="text" value="Erstellt von"/>	
<input type="checkbox"/> Erstellungsgruppe	<input type="text" value="Erstellungsgruppe"/>	
<input checked="" type="checkbox"/> Aktualisiert am	<input type="text" value="Aktualisiert am"/>	
<input checked="" type="checkbox"/> Aktualisierer	<input type="text" value="Aktualisiert von"/>	
<input type="checkbox"/> Aktualisierungsgruppe	<input type="text" value="Aktualisierungsgruppe"/>	

< Zurück   Weiter >   Abbrechen

### Objekterstellungs-Assistent

## Objektberechtigungen einrichten

Wählen Sie die Berechtigungen, die Sie für dieses Objekt wünschen. Anschließend wählen Sie die Gruppen und Rollen, für die diese Einstellungen gelten sollen.

Berechtigungseinstellungen

- Alle
- Erstellen
- Lesen
- Aktualisieren
- Löschen
- Ausführen

< Zurück   Weiter >   Abbrechen

Objekterstellungs-Assistent

## Berechtigungen auf Gruppen anwenden

Wählen Sie die Gruppen, für die die Berechtigungen gelten sollen.

Gruppentyp:

Verfügbare Gruppen:

Ausgewählte Gruppen:

< << >> >

Gehe zu Seite 0 von 0

Suchen

< Zurück Weiter > Abbrechen



Objekterstellungs-Assistent

## Berechtigungen auf Rollen anwenden

Wählen Sie die Rollen, für die die Berechtigungen gelten sollen.

Verfügbare Rollen:

- Asset Manager
- Change und Configuration Manager
- Gäste
- Genehmigungsstelle
- HelpDesk-Manager
- Manager des Servicekatalogs
- Manager des Serviceteams
- SD Change Manager
- SD Configuration Manager
- SD Problem Manager

Ausgewählte Rollen:

Administratoren

< << >> >

Gehe zu Seite 1 von 2

Suchen

< Zurück Weiter > Abbrechen


















Zusätzlich legen Sie ein weiteres Attribut an:

- Betreff: String, Länge 255

Das fertige Objekt enthält anschließend folgende Attribute, wobei das Attribut „Detail“ in „Body“ umbenannt werden kann.

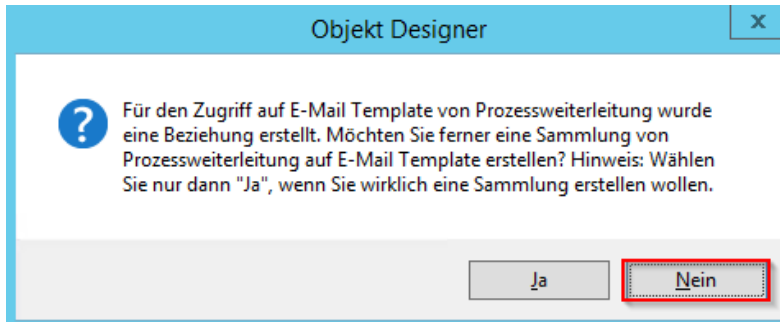
## Attribute

-  E-Mail Template
  -  Aktualisiert am
  -  Aktualisiert von
  -  Betreff
  -  Body
  -  Erstellt am
  -  Erstellt von
  -  Gelöscht
  -  GUID
  -  Titel
  -  Übergeordnetes Element
  -  Untergeordnete Elemente
  -  Vollständiger Name

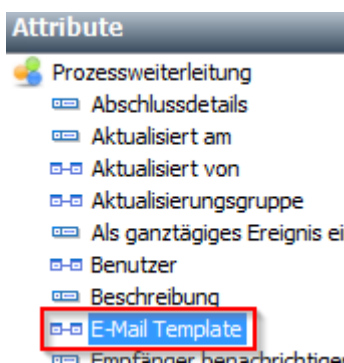
## 2. E-Mail-Template referenzieren

Nun müssen Sie die so angelegte Kategorieliste mit anderen Objekten – in diesem Anwendungsfall mit Prozessweiterleitung – referenzieren, indem Sie das Objekt „E-Mail-Template“ per Drag and Drop auf die Prozessweiterleitung ziehen.

Die nun gestellte Frage beantworten Sie mit „Nein“.



Sie erhalten nun die neue Referenz:



Zusätzlich erstellen Sie ein neues Attribut mit folgenden Eigenschaften:

- Details: String, Länge -1, gegebenenfalls HTML enabled

Als weitere Modifikation im Objekt Prozessweiterleitung müssen sie das OOTB Attribut Beschreibung bearbeiten, indem Sie in den Eigenschaften des Attributs den Berechnungstyp „Vor dem Speichern“ wählen und folgende Berechnung einfügen:

```
import System
static def GetAttributeValue(ProcessAssignment):
    if ProcessAssignment._EMailTemplate != null:
        TemplateFullname = ProcessAssignment._EMailTemplate.FullName
        Template = ProcessAssignment.GetObjectByAttribute("System._EMailTemplate", "FullName", TemplateFullname)
        Details = Template["_Text"]
        Body = Details
    else:
        Template = ProcessAssignment.GetObjectByAttribute("System._EMailTemplate", "FullName", "Prozessweiterleitung")
        Details = "Ticket weitergeleitet; es wurden keine zusätzlichen Informationen eingegeben"
        Body = Details
    return Body
```

Diese Berechnung liest entweder das gewählte E-Mail-Template aus oder fügt einen Standardtext in die ausgehende E-Mail ein.

### 3. Fenstermanager

Jetzt erstellen Sie ein neues Fenster für das Objekt E-Mail-Template und erweitern alle Weiterleitungsfenster in den einzelnen Modulen, z. B. Incident, Problem und Change, um dort das Attribut ebenfalls auf dem Fenster anzuzeigen.

Zusätzlich tauschen Sie auf den Weiterleitungsfenstern das Beschreibungs-Attribut gegen das neue Attribut „Details“ aus. Sie können das OOTB Beschreibungsattribut auch auf dem Fenster belassen, sollten es aber verstecken, da Ihre Analysten zukünftig die Informationen, die sie bei einer Weiterleitung mitgeben möchten, in das Attribut „Details“ eintragen.

Beispielfenster:

Incident Weiterleitung:

E-Mail Template:

### 4. Administration

Nun muss die Kategorieliste noch befüllt werden. Im Anwendungsfall wird mindestens ein E-Mail-Template für die Prozessweiterleitung benötigt. Dies können Sie natürlich auch auf jedes einzelne Modul aufsplitten, wenn Sie unterschiedliche E-Mails in den einzelnen Modulen verschicken möchten.

**Beispiel:**

**Vollständiger Name:** Prozessweiterleitung - Incident

**Titel:** Incident

**Betreff:** Incident {Id} - {Title:200} wurde weitergeleitet

**Body:**

```
<!-- E-Mail Header -->
<span style="font-family:Calibri;font-size=10pt">
  <div align="right" valign="top">
    <a href="http://www.magelan.net" target="blank"></a>
  </div>
</span>

<!-- E-Mail Body -->
<span style="font-family:Calibri;font-size=10pt">
  Folgender Incident wurde an {CurrentAssignment/Group} {CurrentAssign-
ment/User} weitergeleitet
  <p>
    -----<br>
    Incident: {Id}<br>
    Status: {Status/Title}<br>
    Incidentdetails: <pre><span style="font-family:Calibri;font-
size=10pt">{Description}</span></pre>
  </p>
  <p>
    Weiterleitungsdetails:
    <pre>
      <span style="font-family:Calibri;font-size=10pt">
        {Assignments/_Text}
      </span>
    </pre>
    <br>
    Weiterleitungsgruppe: {CurrentAssignment/Group}<br>
    Weiterleitungsbenutzer: {CurrentAssignment/User}<br>
    -----
  </p>
</span>

<!-- E-Mail Footer -->
<span style="font-family:Calibri;font-size=10pt;">
  <p>
    Schöne Grüße <br>
    Der Magelan Support
  </p>
</span>

<span style="font-family:Calibri;">
  <div style="background-color:#1c4b6b;height:30px;" align="left">
    <p>
      <div style="padding-top:5px;padding-right:5px;padding-
bottom:5px;padding-left:5px;">
        <a href="http://servicedesk.presales.mage-
lan.net/mosaic.bridgheit.token" style="color:white;font-family:Calibri;font-
size=20pt;font-style:strong;">Zum Workspace</a> | <a href="http://ser-
vicedesk.presales.magelan.net/mosaic.bridgheit.to-
ken#/form/class_name={Class/Module/Name}. {Class/Name} &key={Guid}"
style="color:white;font-family:Calibri;font-size=20pt;font-
style:strong;">Zum Ticket</a>
      </div>
    </p>
  </div>
</span>
```

## 5. Prozessanpassungen

In Ihren Prozessen müssen Sie jetzt nur noch bei **jeder** manuellen Weiterleitungsaktion das entsprechende E-Mail Template auswählen, damit dieses auch sicher gefüllt ist.

Die im Objekt Designer hinterlegte Berechnung sorgt dafür, dass der richtige Body der ausgehenden E-Mail zusammengestellt wird.

Beispiel einer manuellen Prozessaktion:

The screenshot shows a software interface for a 'Weiterleitung' (Forwarding) process action. The window has a title bar 'Weiterleitung'. Inside, there are several input fields: 'Endbenutzer benachrichtigen?' (checkbox), 'Empfänger benachrichtigen?' (checkbox), 'Gruppe:' (dropdown menu), 'Supportmitarbeiter' (text field), 'Titel:' (text field), and 'Details:' (large empty text area). At the bottom, there is an 'E-Mail Template:' field with a dropdown menu showing 'Prozessweiterleitung - Incident' (highlighted with a red box). Below this is an 'Erstellt am:' field with a tree view showing 'Prozessweiterleitung' and 'Incident' (both highlighted with red boxes). To the right of the tree view is an 'Erstellt von:' field.

Wenn Sie die Aktion „Weiterleitung hinzufügen“ auch als automatische Prozessaktion verwenden, müssen Sie dort auch ein E-Mail Template auswählen, welches verwendet werden soll, um die E-Mail zu generieren.

**Noch ein Tipp zum Schluss:** Die eingeführte E-Mail Kategorie können Sie natürlich um weitere Attribute, wie z. B. einen zentral gepflegten Header und Footer, erweitern und auch in vielen anderen Bereichen einsetzen, die E-Mails an einen Mitarbeiter generieren.

*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](mailto:info@magelan.net). Wir wünschen viel Erfolg bei der Umsetzung!

Als langjähriger LANDESK-Partner stehen wir Ihnen gerne für Informationen rund um IT Service Management, Asset Management, Unified Endpoint Management und Security 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](mailto:info@magelan.net)  
[www.magelan.net](http://www.magelan.net)