

Tipps & Tricks

Nützliche Features in HP Service Desk

YOUR INDEPENDENT HP SOFTWARE USERS COMMUNITY



04. November 2008

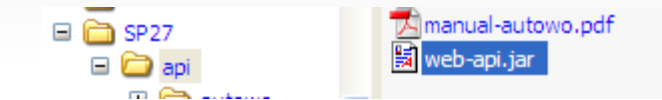
■ Agenda

- WebAPI – Mit Java nützliche Features in OVSD ergänzen
- AutoWO – Change Workflows dynamisch erzeugen
- Dynamische Formulare – Generische Relationen einsetzen
- Erzeugen neuer Objekte per Knopfdruck – SD Dataform nutzen
- Der neue Client 2008 – Sun Java GUI unter Windows
- HP Value Path - HP SM7 Knowledge Management für OVSD
- HP Value Path - HP SM7 Service Catalog for OVSD
- Neue Funktionen in SP17 bis SP20
- Interessante Features ab SP21
- Voraussetzungen für aktuelles Service Pack

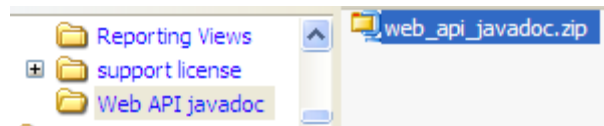
■ WebAPI – Mit Java nützliche Features in OVSD ergänzen

■ Komponenten

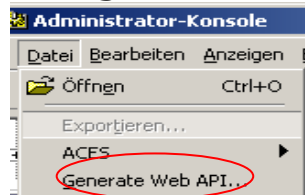
- WebAPI.jar – enthält alle Java Klassen für OVSD



- [JavaDoc](#) – Dokumentation der OVSD Java Klassen



- Neugenerierung beider Elemente für (Unlimited-) Custom Fields



WebAPI – Mit Java nützliche Features in OVSD ergänzen

■ Beispiel: Relation zwischen Personen und CIs aufheben

- Ein MA wird versetzt, sein „alter“ PC kommt ins Lager

● Java-Programm

```
IConfigurationItem ci;  
int ci_length = ci_array.length;  
for (int i = 0; i < ci_length; i++)  
{  
    ci = ci_array[i];  
    IPerson[] person_array = ci.getUsers();  
    if (person_array != null)  
    {  
        IPerson person;  
        int person_length = person_array.length;  
        for (int j = 0; j < person_length; j++)  
        {  
            person = person_array[j];  
            ci.unrelateuser(person);  
        }  
    }  
}
```

- Aufruf per DB-Regel (UI-Regel kann Merge-Fehler verursachen!)

Datenbankregel			
Name	Gesperrt	Be...	Akt...
m_JAVA Relationen "Person zu CI" lösen	Nein	Wenn n ci geän dert	Relati on zu "Pers on zu

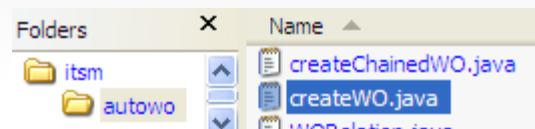
Wenn ci geändert wird
Wo Status (*) ist gleich Auf Lager
Relationen "Person zu CI" lösen (Befehlsausführungsaktion)

Befehlsausführungsaktion	
Name:	Relationen "Person zu CI" lösen
Host:	Dieser Befehl wird auf dem folgenden Host ausgeführt: wvasp-sd1.itc-germany.com
<input type="checkbox"/> Gesperrt	
Befehlszeile:	\\wvasp-sd1\c\$\j2sdk1.4.2_08\bin\java
Parameter	-cp \\wvasp-sd1\c\$\sd45\m_WebAPI\web-api.jar;\\wvasp-sd1\c\$\sd45\m_WebAPI_m_UnrelatePersonsFromCI [Code]

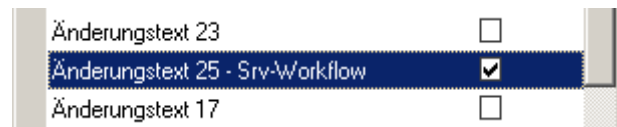
AutoWO – Change Workflows dynamisch erzeugen

Komponenten

- CreateWO – Java Klasse zur Erstellung und Verknüpfung von WOs



- Definierte Textfelder (Custom Fields) werden genutzt



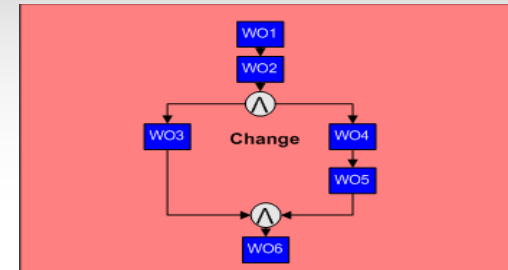
- DB-Regeln führen „createWO.java“ mit Parametern aus dem Quellobjekt „Change“ aus (Befehlsausführungsaktion)

```
java -cp c:\autowo\web-api.jar;c:\autowo\bin  
com.hp.itsm.autowo.createWO localhost system  
servicedesk CH [ID] (chained)
```

AutoWO – Change Workflows dynamisch erzeugen

■ Beispiel: Change Prozess inkrementell erzeugen

- Workflow: Change-WOs mit zwei Nachfolgern und zwei Vorgängern



- Textfeld 25 des Changes und der WOs werden per Template gefüllt

Objekt	Change
Name	m_Server Installation
Abschlusscode	Änderungstext 25 - Srv-Workflow
	s;sn_wo1

Objekt	Arbeitsauftrag
Name	sd_wo1
	Arbeitsauftrags-Text 25 - Workflow
	s;sd_wo2

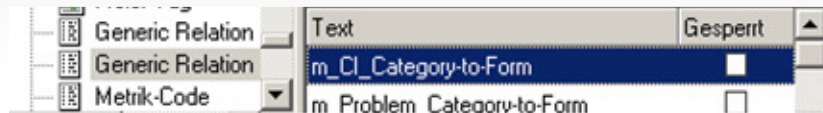
Objekt	Arbeitsauftrag
Name	sd_wo6
	Arbeitsauftrags-Text 25 - Workflow
	s;sd_wo7;s;sd_wo8

- Wieder-Zusammenführung der Workorders
 - Generierung neuer paralleler WOs erhöhen den Counter
 - Abgeschlossene WOs mit Status „Closed“ verringern den Counter
 - Generierung der Nachfolger WO erst, wenn Counter = 0
- Aufruf per DB-Regel mit Trigger auf „Status = Geschlossen“

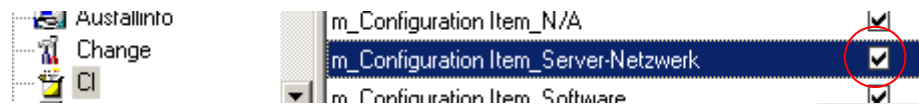
■ Dynamische Formulare - Generischen Relationen integrieren

■ Komponenten

- Generische Relationen



- Unterformular als Ergänzung eines Hauptformulars



- Einfügemarke kennzeichnen Einfügepunkt im Hauptformular

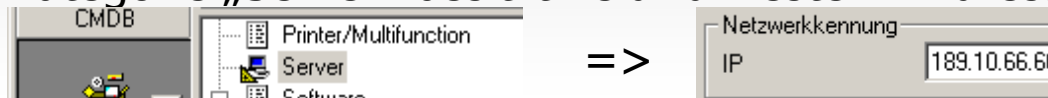


- UI-Regeln fügen Unterformulare dynamisch in ein Hauptformular ein

■ Dynamische Formulare - Generischen Relationen integrieren

■ Beispiel: Kategorieabhängiges CI-Formular für Server

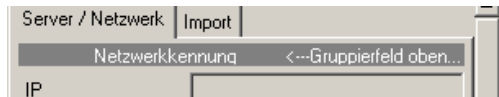
- Kategorie „Server“ besitzt Feld für feste IP-Adresse



- Hauptformular enthält generische Felder und Einfügemarke(n)



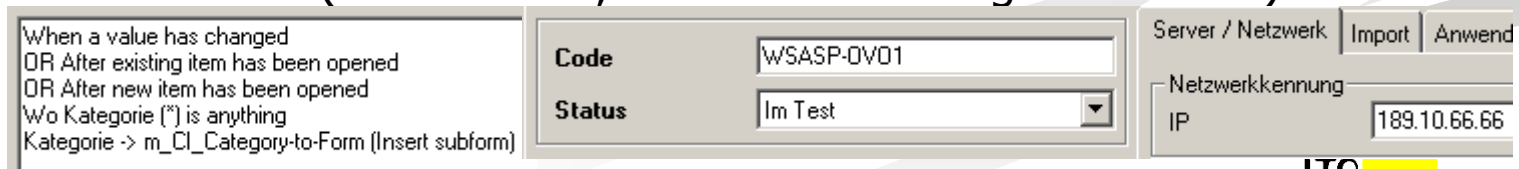
- Unterformulare enthalten kategorieabhängige Felder



- Generische Relation weist jeder Kategorie ein Unterformular zu

Text	From Item	To Item	From Description	To Description
m_CI_Category-to-Form	KK-Kategorie	Formular	Network	m_Configuration Item_Server-Netzwerk
			Server	m_Configuration Item_Server-Netzwerk

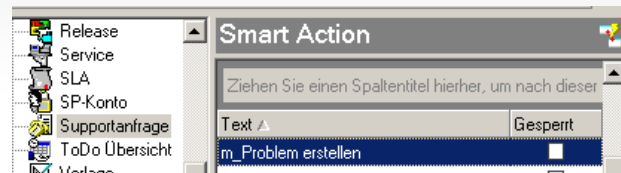
- UI-Regel ergänzt Hauptformular mit kategoriebasiertem Unterformular (bei Erstellen, Öffnen oder Kategoriewechsel)



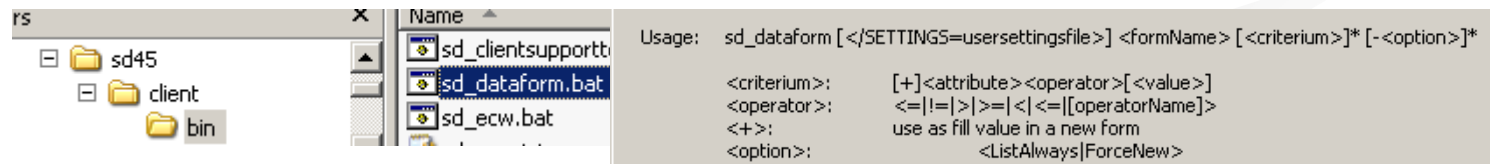
Erzeugen neuer Objekte per Knopfdruck – SD Dataform nutzen

Komponenten

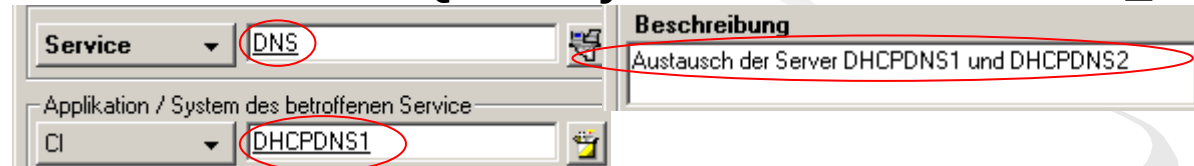
- Smart Action



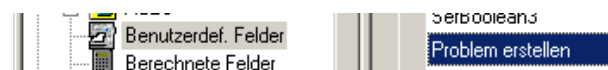
- Application: sd_dataform (im „bin“-Verzeichnis des Clients zu finden)



- Informationen aus Quell-Objekt als Parameter für sd_dataform



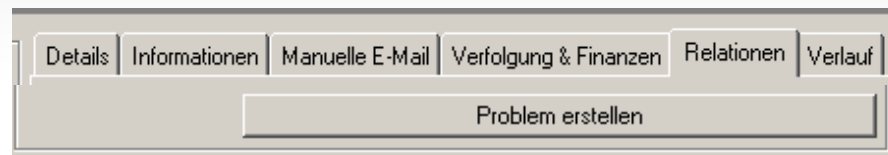
- Boolean Custom Field und UI-Regel



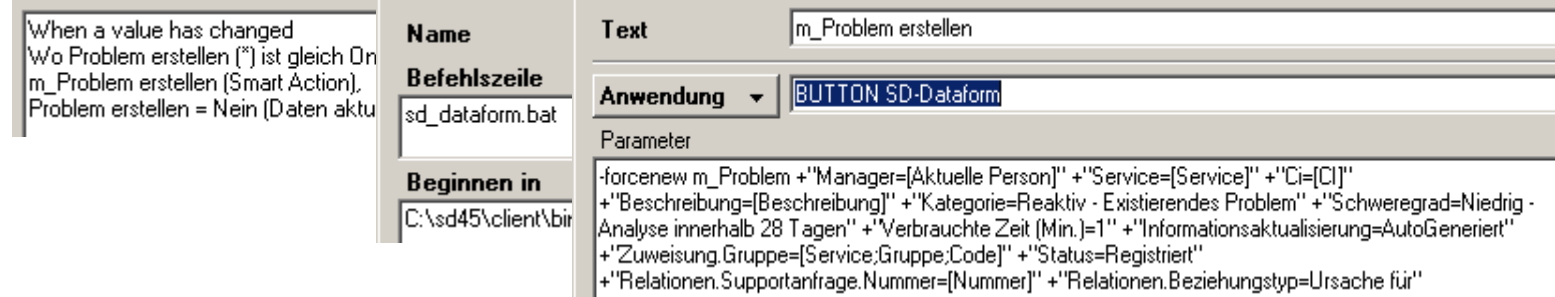
Erzeugen neuer Objekte per Knopfdruck – SD Dataform nutzen

■ Beispiel: Aus einem SC heraus ein Problem erzeugen

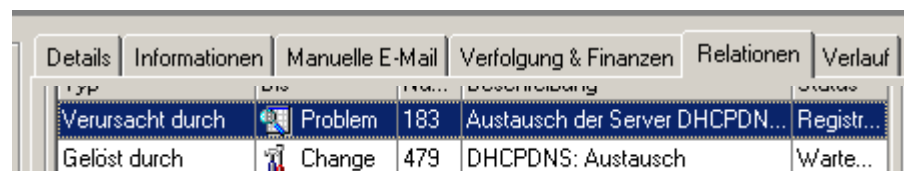
- Button auf Servicecall Maske



- Ausführung der Smart Action via UI-Regel

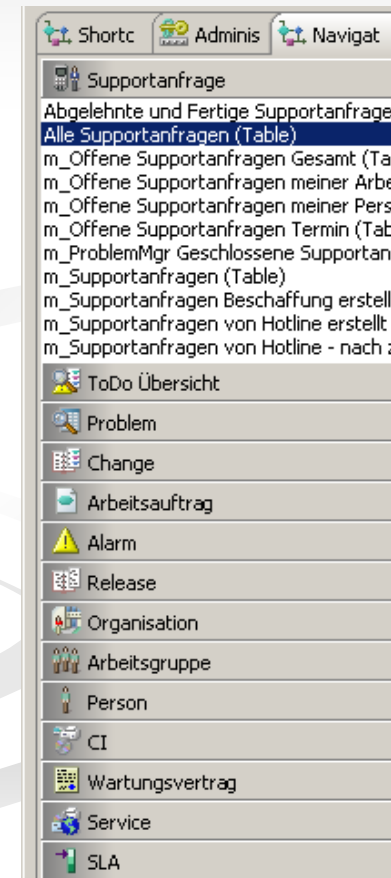
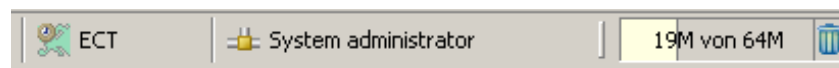
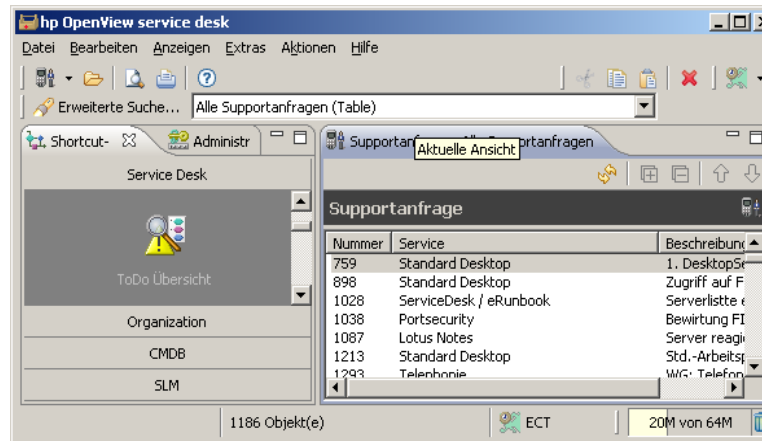
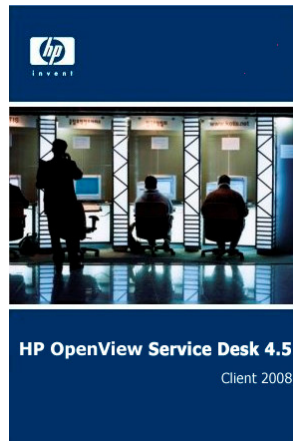
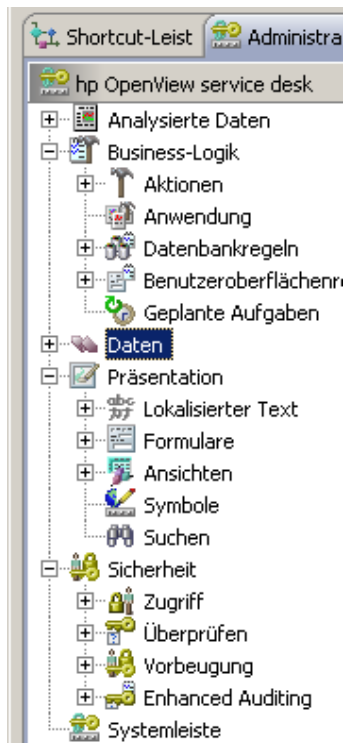


- SD_Dataform generiert ein neues Problem bzw. einen neuen Change und verknüpft das neue Objekt mit dem geöffneten Servicecall



Der neue Client 2008 – Sun Java GUI unter Windows

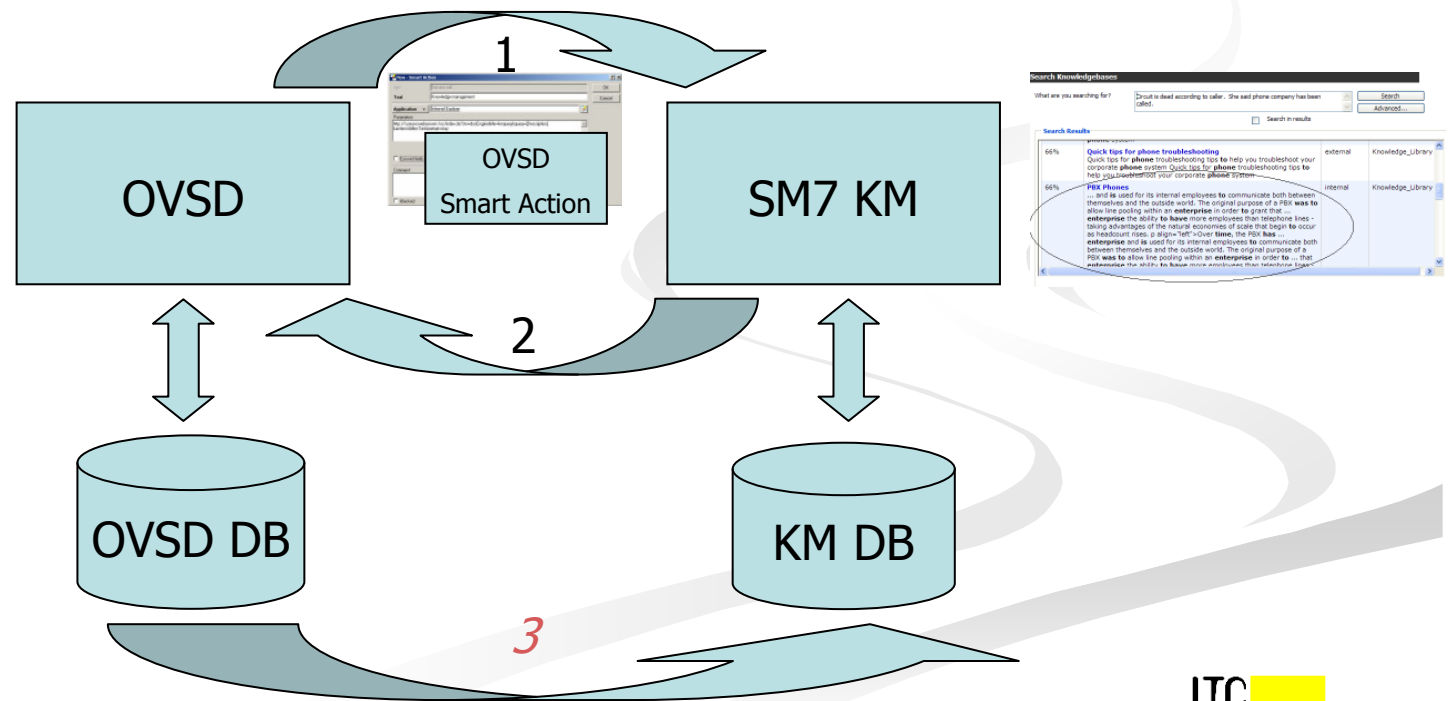
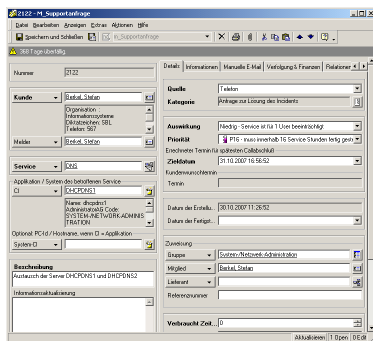
- EOS für MS JVM war Ende 2007
- OVSD Client 2008 basiert auf Sun Java Version 1.5
- Vollständig Java-basierter Client (Eclipse)



Differences Guide

HP Value Path - HP SM7 Knowledge Management für OVSD

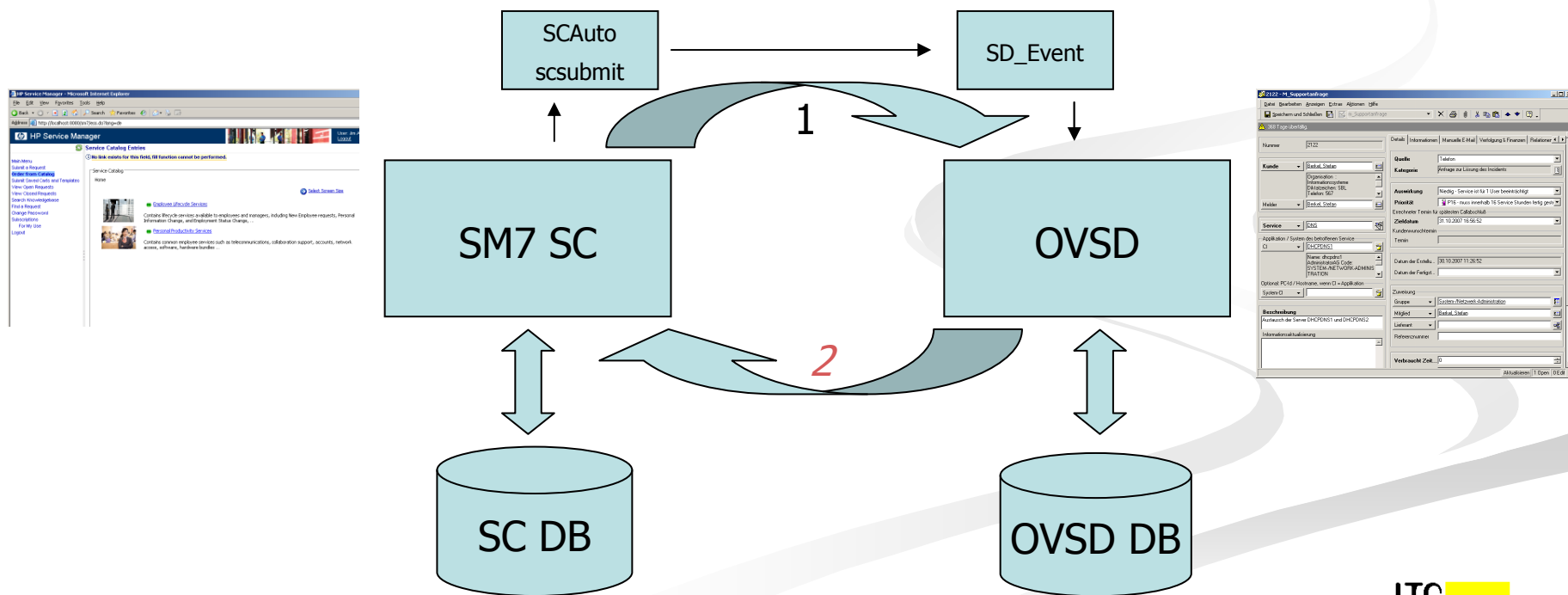
- SM7 Knowledge Management Integration in OVSD
 - KB-Anfrage via OVSD Smart Action an SM7 Webserver
 - OVSD-DB als KB-Quelle Integration in SM7 DB



HP Value Path - HP SM7 Service Catalog for OVSD

■ SM7 Service Catalog Integration für OVSD

- Service Request via SM7 SC Webseite durch Endanwender
- Serviceanfrage wird in Form eines Servicecalls in OVSD abgebildet



■ Neue Funktionen im SP17

- Anlage per DB-Regel in Email versenden
 - Attachment Kategorisierung
 - Kategorieabhängiges Senden von Attachments per Email
- Generische Relationen
 - Zuordnungen definieren (z.B. CI zu Classification im Servicecall)
 - Setzen der generischen Relationen im Objekt möglich
 - Voraussetzung für dynamische Formulare

■ Neue Funktionen im SP18

- Dynamische Formulare
 - Erstellen von Subforms
 - Einfüge-Marke in Hauptform und UI-Rule Aktion „Insert Subform“
- Unlimited Custom Fields
 - Neue DB-Felder hinzufügen (außer Code-Feldern)
- UI-/DB-Regel-Erweiterung
 - Bedingungen können einzeln selektiert werden

■ Neue Funktionen im SP19

- UI-Regel Erweiterungen
 - Reihenfolge im Aktionsteil veränderbar
 - Speicherung per System Action „Commit“
- Komplexe Filter Bedingungen
 - Baumstruktur mit AND, OR, NOT AND möglich
- Email Erweiterung
 - E-Mail Servicedesk Objekt

■ Neue Funktionen im SP20

- Optimierte Zuweisungs-Benachrichtigung (Arbeitsgruppe / Person)
- Templates können in Folders gespeichert werden
- Auditierung von Attachments (Hinzufügen / Entfernen)
- Query Restriction Erweiterung in Views (newest first / oldest first)
- Weitergabe von Custom Views (Exportfunktion)
- Vertreter-Approval (Einsehen fremder Genehmigungs-WOs stellvertretendes Approval, Berechtigungsvergabe über Rolle)
- Pop-up Menu Optimierung bei Feldauswahl im Ansichten-Filter
- Custom Codes (Ergänzung zu Unlimited Custom Fields)
- ESMTTP Authentication für Outbound Mail
- User Notification beim Öffnen oder Editieren desselben Objektes

■ Interessante Features ab SP21

■ SP21

- Neue Relationen via Data Exchange werden in History auditiert
- Option "Accept Assignment Automatically" (beim Öffnen von Tickets)
- DB-Regel-Performance wurde optimiert

■ SP22

- Zeitzonen können selbst definiert + DST dynamisch eingestellt werden

■ SP23

- UNM bei „When a value has changed“ wieder möglich für „Information“
- Service Today - Anzahl Einträge limitierbar

■ SP25

- Option "Enable Searching History Line on Advance Find"

■ Voraussetzungen für aktuelles Service Pack

- SP28 wurde am 28.10.2008 released
- Voraussetzungen für ein Update:
 - Seit SP16: Attachment Migration in neue Folder-Struktur
 - Seit SP19: JDBC Treiber für Oracle 10G DB ersetzen
 - Seit SP23: Client 2008, da EOS für MS JVM
 - Seit SP26: Java Version 5.0 (JRE/JDK1.5.0_14 empfohlen)

■ Fragen zu OVSD?

■ Markus Tonn

- Consultant
- EXIN ITIL Service Manager



... Fragen?