

RELEASE-INFORMATIONEN

446 PLATTFORM® Version 2019

Stand: 04.2020

INHALT

NEUERUNGEN 4

Im Überblick.....	4
Mobil.....	5
Workflow.....	8
Stammdaten.....	9
Apps (WebAPI).....	9

NEUE FUNKTIONEN..... 10

NEUE FUNKTIONEN 04/2020 11

VERHALTENSÄNDERUNGEN 13

Allgemein.....	13
Configuration Management Essentials.....	15
Dashboard.....	16
Dispatching & Rule Management.....	16
Expenses Management.....	16
Formularverwaltung.....	16
Ticket Management.....	17
Workflow Management.....	18
User Management.....	19
Messaging & Collaboration.....	20
Service Portfolio Management.....	21
Report Management.....	21
Advanced Reporting & System Administration.....	22
WebAPI.....	22

Die folgenden Informationen sollen dem Benutzer einen allgemeinen Überblick über die verbesserte Funktionalität und das modifizierte Design der 446 Plattform® in der Version 2019 verschaffen.

Es werden die wichtigsten Neuerungen beschrieben und einige Hinweise auf Veränderungen in der Funktionalität angeführt. Die vollständigen Änderungsprotokolle können Sie über Ihren Isonet-Kontakt anfordern.

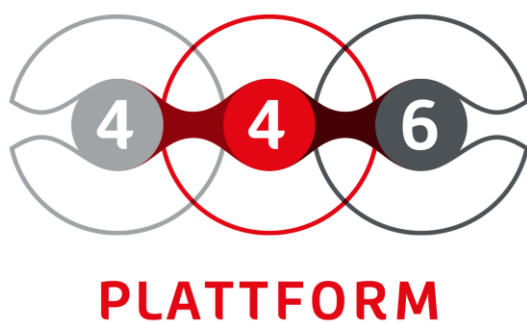
Glossar - Namensgebung:

Der Name der 446 Plattform hat seinen Ursprung im systemischen Prozessansatz von Isonet. Die Zahlen **446** stehen für: **4 Zustände + 4 Elemente + 6 Phasen** – mit diesem systemischen Ansatz können Sie mit unserer Plattform Ihre Prozesse optimieren und damit Zusammenarbeit fördern.

4 Zustände, die Ihre einzelnen Prozesse im Unternehmen zueinander haben können.

4 Elemente im Unternehmen, die bei der Prozessoptimierung systemisch betrachten werden.

6 Phasen, in denen die Prozesse initial gestaltet und permanent weiterentwickelt werden können.



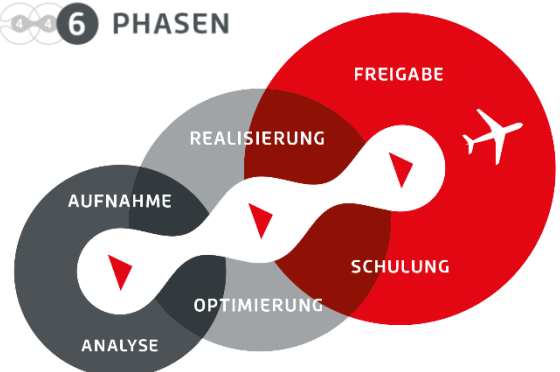
4 ZUSTÄNDE



4 ELEMENTE



6 PHASEN



Im Überblick

MOBIL

Bearbeiten Sie Ihre Tickets auf dem Smartphone, Tablet oder Desktop mit Ticketaktionen auf der neuen Benutzeroberfläche "446 Mobil".

WORKFLOW

Mit der neuen Standby-Funktion optimieren Sie Ihre Prozesse im laufenden Betrieb noch einfacher. Tickets können in diesem Modus weiterhin erstellt werden.

CMDB

Verschieben Sie mittels Drag-&-Drop Konfigurationselemente (CIs) ganz einfach von einer CI-Zone zu einer anderen.

STAMMDATEN

Schützen Sie sensible Daten wie Passwörter und verhindern Sie, dass diese versehentlich auf dem Bildschirm angezeigt werden.

WEB API

Die Nutzung der Web API wird im User Management als Zugriffsrecht festgelegt. Ohne entsprechendem Zugriffsrecht ist eine Nutzung dieser Schnittstelle aus Sicherheitsgründen nicht mehr möglich.

APPS

Definieren Sie Apps, die per Web API Informationen mit Ihrer 446 Plattform® austauschen können. Wird die Web API bereits verwendet, konfigurieren Sie den Zugriff auf Ihre Apps im User Management. Ein Cloud-Symbol symbolisiert das Zugriffsrecht.

Mobil

Isonet stellt Ihnen eine neue Benutzeroberfläche zur Verfügung, um auf mobilen Geräten eine Auswahl von Funktionen ausführen zu können. Das Interface können Sie sowohl auf Smartphones und Tablets als auch auf Desktop-Geräten verwenden. Sie können damit Tickets innerhalb eines Workflows bearbeiten und haben Zugriff auf ausgewählte Benutzeraktionen (z. B. Zuweisung, Datei-Upload, Kommentar und Starten eines Workflows). Diese Benutzeroberfläche erhält mit dem Release 2019 den Namen „446 Plattform® Mobil“.

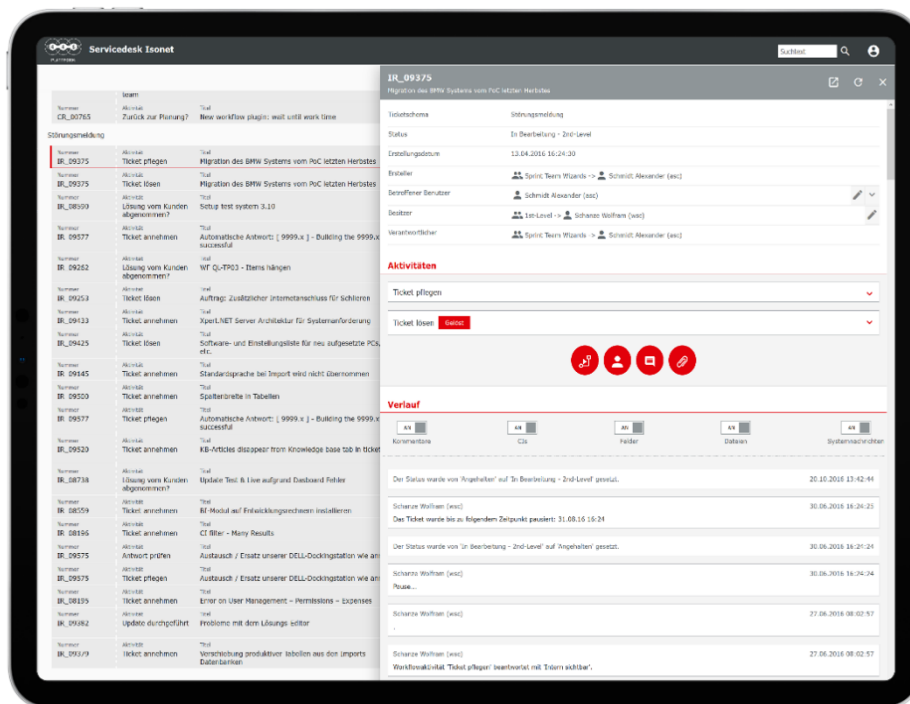


Abb.: 446 Plattform® Mobil – Listenansicht + Detail

Das **Formular Management** mit den *Workflowaktivitäten* wurde um die Aktivitätsliste erweitert. Neben einem Standardformular ist auch eine Ansicht für den neuen Mobil-Modus verfügbar.

Bei der Bearbeitung von Formularen haben Sie nun die Möglichkeit, anstelle der Design-HTML-Ansicht eine Quelldaten-Ansicht zu nutzen. Im Formular-Menü können Sie die Ansicht einfach umschalten. Nehmen Sie so inhaltliche Änderungen schneller vor oder tauschen Sie Formulare zwischen mehreren Systemen einfacher aus.

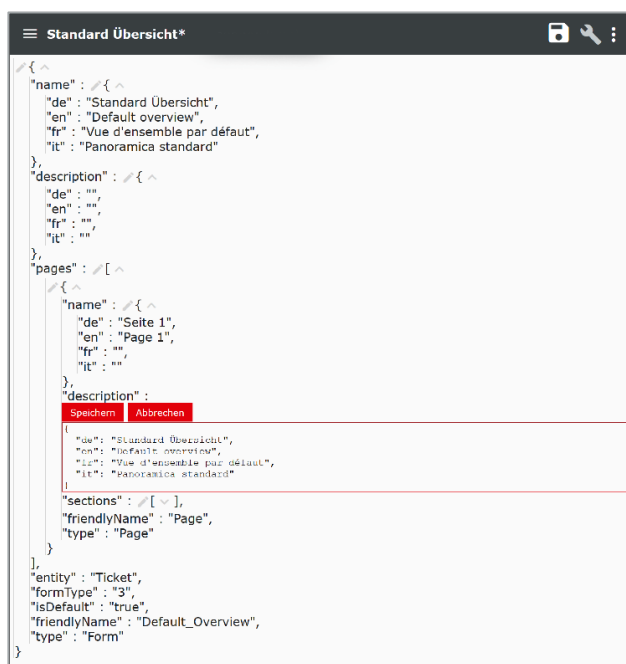


Abb.: Editor in der Quelldatei-Ansicht

Im Formular-Designer kann der Formulartyp im Eigenschaftsfenster ausgewählt werden: Ticketassistent, Workflowaktivität, Übersicht, Dashboard, Liste. Das Plug-in „Formular anzeigen“ stellt nur Formulare vom Typ „Workflowaktivität“ zur Verfügung.

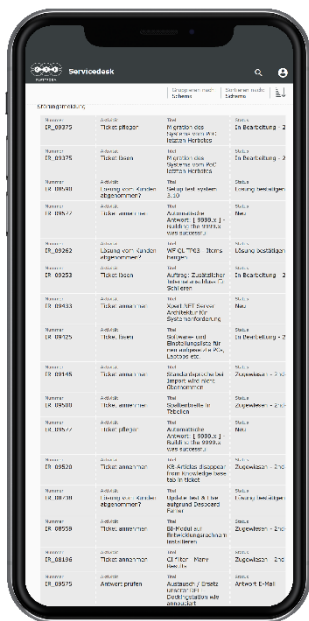


Abb.: Listenansicht

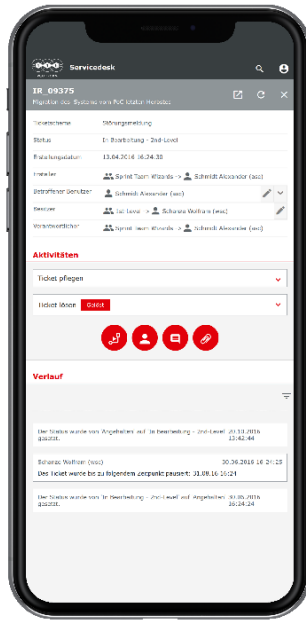


Abb.: Detailsansicht Aktivitäten

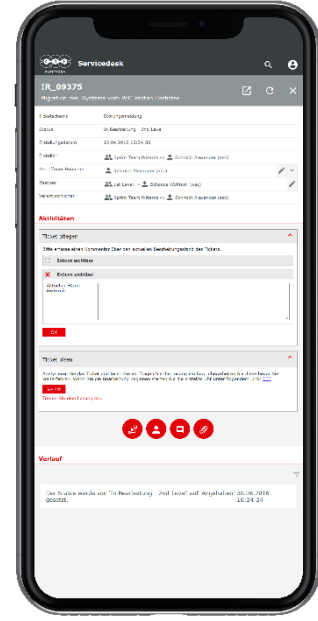


Abb.: Kommentar hinzufügen

CMDB

Sie können nun CIs per Drag-and-drop in CI-Zonen verschieben. Die Drag-and-drop-Funktionalität wurde für die Raster- und die Baumansicht hinzugefügt. Das Verhalten beim Verschieben von verbundenen CIs können Sie durch den verwendeten Relationstyp definieren.

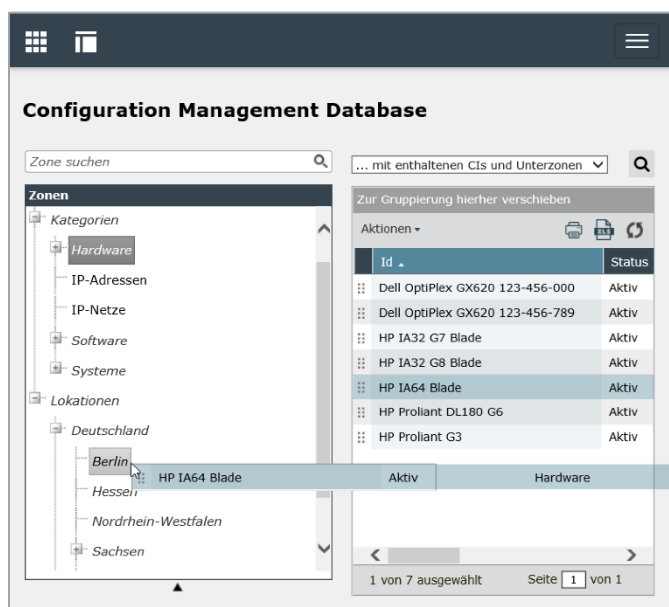


Abb.: CMDB – Drag-and-Drop-Feature

CIs haben in den Kopfdaten (konfigurierbar im CI-Schema) ein neues Titelfeld („Bezeichnung“) erhalten. Dieses kann aus CI-Expressions zusammengebaut werden und bildet ein dynamisches Titelfeld.

Das Bezeichnungsfeld wird asynchron im Hintergrund aktualisiert, d. h. die Aktualisierung erfolgt zeitlich verzögert. Hat ein CI keine Bezeichnung, so wird das Feld auch nicht angezeigt.

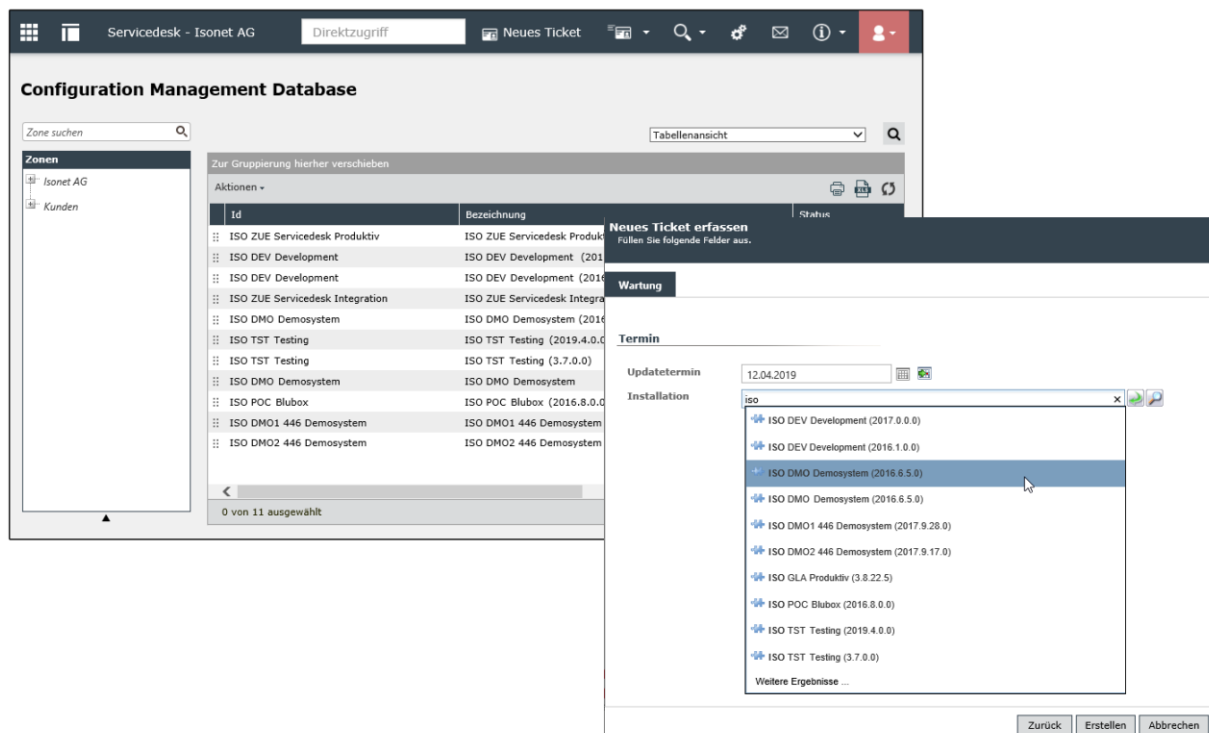


Abb.: CMDB - CI -Erstellung

Über den Direktzugriff können Sie CIs durch Angabe der CI-Bezeichnung öffnen. Das Bezeichnungsfeld steht Ihnen auch an anderen Stellen zur Verfügung (CI-Controls im Ticketassistent und Baumannsicht).

Die Feldkonfiguration im CI-Schema erlaubt Ihnen eine Deaktivierung der Änderungsprotokollierung bei einzelnen Feldern. Das kann bei importierten Feldern sinnvoll sein, da sie sich sehr oft ändern und dadurch das Änderungsprotokoll des CIs überfüllen und unleserlich machen können (z. B. ein Feld „Datum der letzten Änderung“).

Workflow

Für das Workflow-Management-System wurde ein neues **Fehlerbehandlungskonzept** entwickelt.

Konfigurieren Sie ihre Workflows so, dass sie automatisch auf Fehler reagieren. Zwei neue Plug-ins

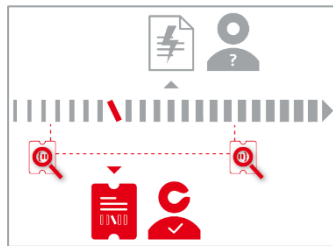


Abb.: Infografik Workflow Fehlerbehandlung

wurden hinzugefügt *"Fehlerbehandlung starten"* und *"Fehlerbehandlung beenden"* (für alle Workflow-Typen und -Kategorien verfügbar). Diese beiden Plug-ins markieren Anfang und Ende eines Workflow-Bereichs, in dem Fehler allgemein behandelt werden sollen. Wenn ein Workflow-Item innerhalb eines solchen Bereichs einen Fehler auslöst (der normalerweise dazu führt, dass das Workflow-Item gesperrt/rot ist), wird es in den konfigurierten Workflow zur Fehlerbehandlung verschoben. Nur das aktuelle Element wird verschoben, und zwar unabhängig von der aktuellen Workflow-Kategorie (einschliesslich *"Funktionsworkflows"*) oder

dem Status (einschliesslich *"gesperrt"* oder *"geschützt"*). Am Ende des Fehlerbehandlungs-Workflows wird entschieden, ob das Workflow-Item die vorher fehlgeschlagene Operation noch einmal versuchen soll oder ob es übersprungen wird und an das Ende des fehlerbehandelnden Bereichs springt.

Besitzt das Plug-in, in dem der Fehler auftritt, einen eigenen Fehlerausgang, wird dieser Ausgang des aktivierten Error-Handlers wie bisher verwendet.

Den Workflow-Manager können Sie zu Wartungszwecken auf **Standby** setzen. Es werden keine Workflow-Items weiterbewegt, der Server ist aber online.

Das ist zum Beispiel zu besonderen Wartungszwecken oder vor der Durchführung eines Upgrades nützlich: Die Workflow-Items bewegen sich beim ersten Hochfahren der neuen Version nicht sofort weiter und der Administrator kann notwendige Workflowanpassungen vornehmen, bevor der Standby-Modus manuell abgeschaltet wird.

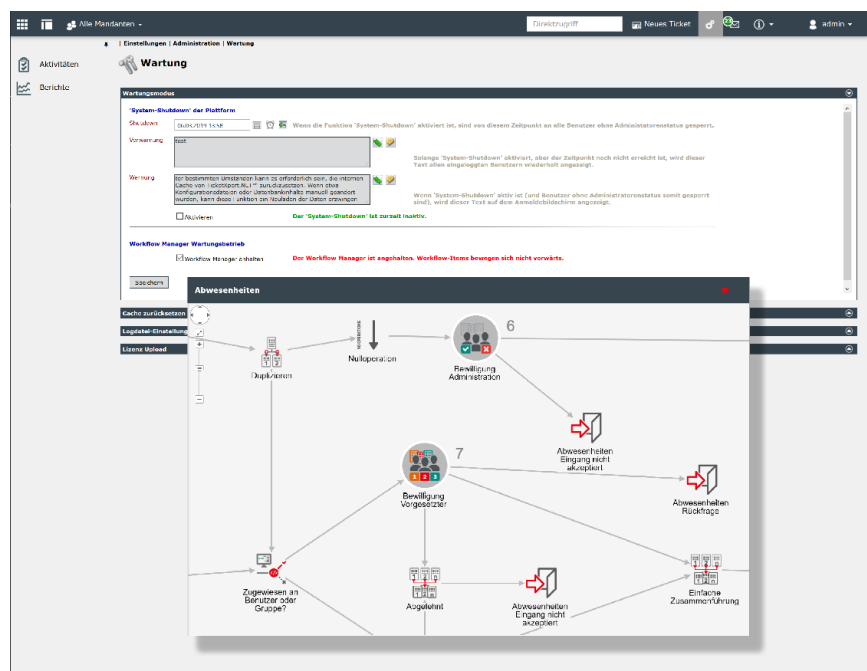


Abb.: Administration > Workflow-Wartungsbetrieb | Workflow-Viewer (im Standby-Modus)

Das neue Plug-in **"Unsichtbarkeit"** bewirkt, dass zu Workflow-Items weder Einträge in die Logdatei noch Einträge in die Workflow-Historie vorgenommen werden. Das Plug-in "Unsichtbarkeit aus" deaktiviert dies wieder. Die Logdateien und die Workflow-Item-Historie werden leichter lesbar und die Systemlast reduziert sich.

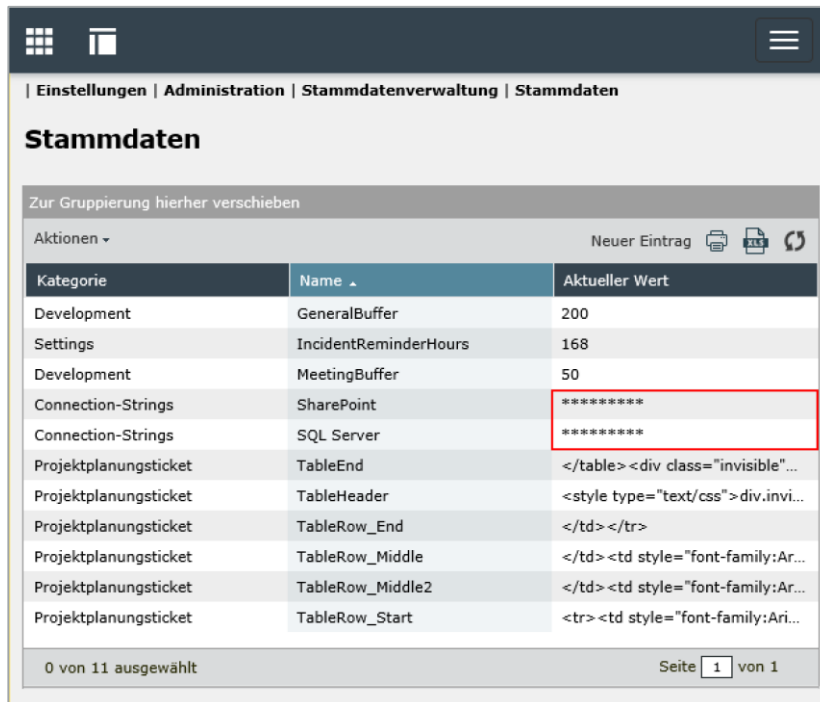
Wichtig: Die Position der Workflow-Items wird in diesem Zustand nicht gespeichert. Die Bearbeitung bei einem Neustart des Workflow-Manager-Dienstes setzt sich an der zuletzt gespeicherten Position fort. Meistens handelt es sich dabei um das Plug-in, das den Unsichtbarkeitsmodus aktiviert hat.

Der Unsichtbarkeitsmodus wird automatisch deaktiviert, wenn ein Workflow-Item dupliziert, zusammengeführt oder in einen Ereignisworkflow verschoben wird.

Stammdaten

Schützen Sie sensible Daten wie Passwörter und verhindern Sie, dass diese versehentlich auf dem Bildschirm angezeigt werden. Um konfigurierte Werte (z. B. Passwörter) in der Listenansicht zu verstecken, können Sie in den Einstellungen des Eintrags das Kontrollkästchen "Versteckt" setzen. Entsprechend markierte Werte werden dann in der Listenansicht ausgeblendet, um eine ungewollte Anzeige der Daten zu verhindern (z. B. für Screenshots).

In der Detailansicht ihrer Stammdaten können Sie die Inhalte einsehen.



Kategorie	Name	Aktueller Wert
Development	GeneralBuffer	200
Settings	IncidentReminderHours	168
Development	MeetingBuffer	50
Connection-Strings	SharePoint	*****
Connection-Strings	SQL Server	*****
Projektplanungsticket	TableEnd	</table> <div class="invisible"...
Projektplanungsticket	TableHeader	<style type="text/css">div.invi...
Projektplanungsticket	TableRow_End	</td> </tr>
Projektplanungsticket	TableRow_Middle	</td> <td style="font-family:Ar...
Projektplanungsticket	TableRow_Middle2	</td> <td style="font-family:Ar...
Projektplanungsticket	TableRow_Start	<tr> <td style="font-family:Ari...

Abb.: Administration > Stammdaten - Details

Apps (WebAPI)

Definieren Sie Apps, um den Zugriff per WebAPI auf Ihre Plattform zu erlauben. Externe Zugriffe auf die WebAPI können Sie so kontrollieren und einfacher beschränken. Wird die WebAPI bereits verwendet, richten Sie Apps ein, um die Zugriffe weiterhin zu verwalten.

Hierzu wurde eine neue Berechtigung "Zugriff" für die konfigurierten Apps hinzugefügt (**Einstellungen > Administration > Apps**). Wenn der Zugriff auf eine App erlaubt ist, kann sich der Benutzer über die 446 WebAPI mit der App-ID und dem App-Secret anmelden. Benutzer bzw. Gruppen mit solchen Berechtigungen erhalten in der Baumansicht der Benutzerverwaltung ein kleines Cloud-Symbol neben ihrem Namen. Tipp: Damit die Gültigkeit eines Benutzerpassworts zeitlich nicht begrenzt wird (z. B. durch eine Log-in-Richtlinie", setzen Sie das benutzerdefinierte Attribut "PasswordNeverExpires" auf "True" (Datenbank-Konfiguration).

Bei jeder Authentifizierung werden die aktiven Anmeldungsrichtlinien überprüft. Dies gilt für alle Anmeldungen bzw. Authentifizierungen, beispielsweise über Webservice und Workflow-Plug-ins.

Hinweis: Wird die WebAPI bereits verwendet, müssen Apps eingerichtet werden. Andernfalls funktionieren die WebAPI Zugriffe nicht mehr.

Folgende weitere Funktionen stehen neu bzw. verbessert zur Verfügung:

- Das Plug-in "Pause" akzeptiert nun einen leeren Befehlswert "Zeitspanne", und interpretiert dies faktisch als „unendlich“. Aus technischen Gründen entspricht die Zeitspanne 20 Jahren.
- Einfachere Fehlersuche im Plug-in „Skript ausführen“: Tritt während der Ausführung des Plug-ins ein Fehler auf, erscheint dieser nun besser lesbar im Workflow-Item unter „LastException“. Zudem werden in der Logdatei Zeilennummern beim Stacktrace ausgegeben, mit denen die genaue Zeile lokalisiert werden kann, in der der Fehler aufgetreten ist.
- Die Möglichkeiten des Plug-ins "Workflow-Items für verbundene Elemente erstellen" wurden erweitert.
- Automatische Push-Benachrichtigungen bei Workflowaktivitäten können Sie nun verhindern.
- Standardheader beim REST-Plug-in können mit benutzerdefinierten Werten für den Header „Accept“ und „Content-Type“ überschrieben werden.
- Steuerelemente und komplette Formulare können Sie nun kopieren.
- Ein passender Protokolleintrag wird beim Hinzufügen einer Datei zu einem Ticket erzeugt.
- Sie können die Tabelle „Leistungen“ auf der Hauptseite und im Ticket über das „DataView-Management“ konfigurieren.
- Ein neuer zeitplanbasierter Worker "SqlToCsvExport" erlaubt die automatische Erzeugung von CSV-Dateien aus beliebigen SQL-Datenquellen.
- Die automatische Ticketerstellung, basierend auf Ticketvorlagen, unterstützt auch jährliche Intervalle. Bei monatlichen Intervallen können einzelne Wochentage sowie „Arbeitsstag“ und „Wochentag“ angegeben werden.
- Das Protokoll von Workflow-Items zeigt bei jedem Workflowschritt Informationen an, die die Fehlersuche unterstützen:
 - Aufgetretene Fehler
 - Datenfeldänderungen
 - Benutzeraktivitäten
- Sie können mit Hilfe von Sharp-Expressions auf den Inhalt von Workflowaktivitäten zugreifen. Details dazu finden Sie in Expression-Referenz in der Online-Hilfe.
- Bestimmen Sie die Reihenfolge bei Importen beispielsweise aus unterschiedlichen Domänen. Wird ein Benutzer aus mehreren Verzeichnissen importiert, erfolgt die Authentifizierung gemäss den zuletzt importierten Daten über LDAP am entsprechenden Active Directory.
- Der Versand von Backup-Mails unterstützt jetzt Verschlüsselung TLS/SSL.
- Bei der Bearbeitung Dynamischer Platzhalter besteht die Möglichkeit, anstelle der Design-HTML-Ansicht eine Klartextansicht zu nutzen.

- Dem CI-Browser wurde eine Trennlinie hinzugefügt, so dass die Grösse beider Seiten geändert werden kann, wobei Mindestbreiten beibehalten werden.
- Bei der Verwaltung von Ticketfeldern ist es nun möglich, für einzelne Felder die Protokollierung zu unterbinden, z. B. bei Feldern, die sich im Hintergrund sehr oft ändern, und so das Protokoll unübersichtlich machen würden.
- Für die Unterstützung von Datenanalysen gibt es eine neue DataMart-Tabelle „TicketStatusPerDay“. Dort erhalten aktive Tickets einen Eintrag pro Tag, der anzeigt, in welchem Status das Ticket war. Wird ein Ticket geschlossen, so erhält es an dem Tag den letzten Eintrag in dieser Tabelle. Die Aktivierung des Features erfolgt über ein SQL-Skript im Rahmen eines Customizings an Ihre Umgebung und Ihre Bedürfnisse.
- In der Benutzeransicht innerhalb des *User Managements* wurde eine neue Einstellung „*Ablaufdatum*“ hinzugefügt. Ist ein Datum gesetzt und liegt dieses in der Vergangenheit, wird der Benutzer im Baum der Benutzerverwaltung grau und darf sich nicht mehr anmelden. In diesem Fall erscheint auf der Anmeldeseite eine Meldung, dass das Benutzerkonto gesperrt ist. Diese Funktion wird im Customizing aktiviert, und erfordert eine Anpassung der Lizenzdatei.
- Manche Plug-ins, die mehr als einen Ausgang haben, können das Workflow-Item duplizieren (z. B. das „*Duplizieren*“-Plug-in, während Aktivitäts-Plug-ins oder Weichen dazu nicht in der Lage sind. Der Hauptausgang wird hervorgehoben dargestellt (das Haupt-Workflow-Item nimmt diesen Ausgang).
- Es stehen neu Sharp-Expressions zur Verfügung, mit denen auf die einzelnen Adressaten eines Mails (To, CC und BCC) zugegriffen werden kann, z. B. bei Antwort-Mails mit Zitaten. Wenn es sich bei einem dieser Empfänger um einen Benutzer handelt, so ist auch der Zugriff auf das gesamte Benutzerobjekt möglich.
- Im Modul *Knowledge Management* können im Kategoriebaum Teilabschnitte per Drag-and-drop verschoben werden.
- Folgende Funktionalitäten waren bisher der Enterprise Edition vorbehalten, und stehen nun in der Standard Edition zur Verfügung:

Zu "Grundlagen der Ticketverwaltung":

- Ein Workflow-Plug-in, welches den Assistenten eines bestehenden Tickets auf die neueste Version aktualisiert
- Eine Ticketaktion, die die Einbindung einer externen Webseite ermöglicht, wobei Expression-Parameter in der URL unterstützt werden (z. B. für einen Kartendienst)
- Workflow-Plug-ins, welches die Zuweisung eines Tickets anhand einer Expression sowie des Inhalts eines Ticketfeldes ermöglicht
- Eine Ticketaktion, die einen Abschnitt oder eine ganze Seite aus dem Ticketassistent direkt unter „Aktionen“ zur Bearbeitung anbietet

Zu "Grundlagen des Workflow-Managements":

- Workflow-Plug-ins mit der Möglichkeit einer Dreifachauswahl
- Workflow-Plug-ins zur Erstellung und Aufruf von Unterworkflows
- Workflow-Plug-ins für Pausen mit fixen oder dynamischen Abbruchbedingungen
- Anzeige detaillierter Informationen zu einzelnen Workflow-Items

- Spalten, die ein Datum anzeigen (z. B. in Aktivitäten- oder Ticketliste, oder in der erweiterten Suche) werden jetzt mit dem ersten Klick auf die Sortierreihenfolge absteigend geordnet, anstatt zuerst aufsteigend zu sortieren.
- Mail2Ticket benötigt für den Versand von Fehlerinformationen nun keine separate Konfiguration mehr, sondern verwendet die bestehende SMTP-Konfiguration. Zudem ist die Konfiguration des Fehlermailversands nun mandantenfähig, d. h. pro Mandanten können unterschiedliche Adressaten, Betreff und Texte verwendet werden.
- Ein neues Plug-in erlaubt nun das Konvertieren eines Tickets in ein anderes Schema. Es ist möglich, mehr als eine Konvertierung im Plug-in auszuwählen. Wenn das Ticket einer Konvertierung entspricht und erfolgreich konvertiert werden konnte, wird das Workflow-Item in diesem Plug-in beendet. Ein neues Workflow-Item startet den Workflow, der in der Ticket-Konvertierung konfiguriert ist. Aus diesem Grund hat das Plug-in keinen Erfolgs-Ausgang. Wenn mehr als eine Konvertierung mit dem Ticket übereinstimmt, wird die erste passende Konvertierung verwendet.
- Ein Standardbericht, der Benutzer und die Mitgliedschaft in Gruppen anzeigt, wurde hinzugefügt.
- Jeder Worker kann jetzt mehrfach zum Dienst „Isonet Agent“ hinzugefügt werden, indem er mit einem anderen Verzeichnisnamen kopiert wird. Ausnahmen bilden jene Worker, die mit dem "System Worker"-Flag gekennzeichnet sind. Die aktuellen System-Worker sind:
 - Isonet.TaskManagement.Workers.TaskReminder
 - Isonet.TaskManagement.Workers.TaskScheduler
 - Isonet.Workers.Cmdb.UpdateCiTitle
 - CIImporter
 - CMDBTriggers
 - ServicePortfolioStatusUpdater
 - TicketSynchronisation.Receive
 - TicketSynchronisation.Send
 - KbReviewScheduledWorker
 - KbValidityScheduledWorker
 - CreationWorker
 - PurgeWorker
 - TicketArchiveWorker
 - TicketCreationPipesScanner
 - WorkTimeCalculator
 - LogfileScheduledWorker
 - TicketFieldValueOverviewWorker
 - Isonet.TransportManager
- Die Aktion *"Ticket aus dem Container extrahieren"* und das Workflow-Plug-in *"Container Child Ticket extrahieren"* erlauben es, das letzte enthaltene Ticket aus einem Container zu entfernen. Der Container kann dann leer werden: das Plug-in hat für diesen Fall einen zusätzlichen Ereignisausgang erhalten. Ein Workflow-Item des Container-Tickets verlässt diesen Ereignisausgang, wenn das letzte enthaltene Ticket extrahiert wurde.

VERHALTENSÄNDERUNGEN

Nach einem Upgrade sind folgende Verhaltensveränderungen der 446 Plattform® zu beachten (eine detailliertere Beschreibung können Sie über Ihren Isonet-Kontakt erhalten):

Legende:

CR_00000 Change Request (CR) der bisherigen Dokumentation

CR_00000 Change Request (CR) der aktualisierten Dokumentation

Allgemein

CR_16618 Verbessertes Protokollieren in der Logdatei des Workflow Managers

Die Logdatei enthält die Benutzereinstellungen der Plug-in-Konfiguration. Eine Expression auf die Stammdaten wird ohne Passwort protokolliert. Verwendet man jedoch einen «Connection String» mit einem Passwort (oder ähnliches ohne Expression), wird das Passwort in der Logdatei protokolliert.

Hinweis: Um zu verhindern, dass Passwörter in das Protokoll gelangen, müssen die Stammdaten verwendet werden.

CR_16987 Ticket-Synchronisierung

Bisher wurden die Fehlerbenachrichtigungen während der Ticketsynchronisierung über einen separat zu konfigurierenden SMTP-Server versendet. Neu wird dafür wie für den anderen Mailverkehr der Isonet Messaging Manager benutzt. Das bedeutet, dass die Ticket-Synchronisierung keine Fehlerbenachrichtigungen versendet, wenn der Dienst „Isonet Messaging Manager“ beendet ist. In den erweiterten Einstellungen der Ticket-Synchronisierung „Settings.json“ befindet sich jetzt eine Option zur Auswahl des gewünschten Deliverers (Standard: E-Mail).

CR_15726 Kommentarfunktion

Eine einheitliche Handhabung von Kommentaren wird auf der gesamten 446 Plattform gewährleistet. Leere Kommentare oder Kommentare, die nur aus Leerzeichen bestehen, sind nicht mehr gültig. Eine Konfigurationsmöglichkeit, um das Kommentieren optional zu machen, wurde für jede Kommentaraktion implementiert.

Betroffene Ticket-Aktionen:

- Ticket ablehnen
- Ticket ablehnen (mit Benutzer-Browser)
- Workflow starten
- Ticket zuweisen
- Ticket schliessen

Betroffene CMDB-Aktion:

- Workflow starten

CR_16995

Benutzerzuweisungen per Plug-in

Die folgenden Plug-ins verwenden eine neue (einheitliche) Zuweisungslogik:

- Benutzerzuweisung
- Benutzerzuweisung über Expression
- Benutzerzuweisung über Ticketfeld
- Benutzerzuweisung sekundäres Ticket
- Wird eine aktive Zuweisung ausgeführt, wird geprüft, ob die Gruppe, der Benutzer und die Zuweisungsregeln gültig sind.

Wird ein neuer Besitzer eines Tickets gesetzt, wird die Besitzergruppe nach Prioritäten in der folgenden Reihenfolge festgelegt:

1. Wenn der neue Besitzer ein direktes Mitglied der aktuellen Besitzergruppe ist, wird die Besitzergruppe nicht geändert.
2. Wenn der neue Besitzer mit dem bisherigen Besitzer kein direktes Mitglied ist, wird geprüft, ob die Hauptgruppe des neuen Besitzers Teil der Hierarchie der aktuellen Besitzergruppen ist. Wenn ja, wird die Besitzergruppe auf die Hauptgruppe des neuen Besitzers gesetzt.
3. Wenn 1. und 2. nicht zutreffen, wird die nächstgelegene Untergruppenmitgliedschaft des neuen Besitzers in der Hierarchie der aktuellen Besitzergruppe ermittelt und als neue Besitzergruppe festgelegt.
4. Wenn die Abfrage von 3. keine Untergruppe zurückgibt, wird die neue Besitzergruppe auf die Hauptgruppe des Benutzers mit dem neuen Besitzer gesetzt.

CR_17011

System

Die mandantenabhängige Konfigurationseinstellung 'ShowAllUsersInWorkflowPlugin' im Namensraum "Isonet.Workflow.Plugins.TXPE" wird verwendet, um das Laden aller vorhandenen Benutzer innerhalb der Konfiguration der benutzerabhängigen Anweisungen des Workflow-Plug-ins zu stoppen. Sind viele Benutzer vorhanden, kann das zu Verzögerungen bei der Konfiguration von Workflow-Plug-ins führen. Wenn der Schlüssel auf "True" gesetzt wird, werden alle Benutzer zusätzlich geladen. Bei "False" stehen nur die generischen Benutzerrollen (z. B. Eigentümer, Betroffener, ...) zur Auswahl.

Eine weitere Konfigurationseinstellung 'UseSystemTimeAsCurrentTime' im Namensraum "Isonet.TxpEnterprise.Tools.TicketWizard.DateTimePicker" wird für die DateTime-Steuerung verwendet, um die aktuelle Zeit eines Benutzers oder des Servers zu übernehmen. Steht er auf "True", wird immer die aktuelle Serverzeit, bei "False" die aktuelle Zeit unter Berücksichtigung der Zeitzone des eingeloggten Benutzers übernommen.

Der Standardwert dieses Schlüssels wurde von "True" auf "False" geändert.

CR_17055

Gruppenzuweisung per Plug-in

Bisher konnte das Verhalten des Plug-ins mit den beiden Einstellungen *"SetInTicket"* und *"SetInWorkflowItem"* steuern, in welchem Objekt die Gruppe gesetzt werden soll und wo nicht. Neu gibt es nur noch die Einstellung *"onlySetInWorkflowItem"*. Es wurde dazu ein Update-Skript bereitgestellt, das die vorherigen Einstellungen wie folgt auflöst:

- wenn *"SetInTicket"* *"False"* und *"SetInWorkflowItem"* *"True"* war -> *"onlySetInWorkflowItem"* wird zu *"True"* aufgelöst
- wenn *"SetInTicket"* *"True"* und *"SetInWorkflowItem"* *"False"* war -> *"onlySetInWorkflowItem"* wird zu *"False"* aufgelöst
- wenn *"SetInTicket"* *"True"* und *"SetInWorkflowItem"* *"True"* war -> *"onlySetInWorkflowItem"* wird zu *"False"* aufgelöst
- wenn *"SetInTicket"* *"False"* und *"SetInWorkflowItem"* *"False"* war -> *"onlySetInWorkflowItem"* wird zu *"True"* aufgelöst

Ausserdem wurde das Zuweisungsverhalten an die neue Zuweisungslogik (siehe CR_16995) angepasst.

CR_17084

Expressions

Schreibweise in *Ci.Attachment* und *ContractPriority.Attachment* bei Sharp-Expressions geändert:

- *Ci.Attachements* -> *Ci.Attachments*
- *ContractPriority.Attachements* -> *ContractPriority.Attachments*

CR_17366

Plug-in Vorherige(n) Benutzer/Gruppe setzen

Das Plug-in ermittelt den vorherigen Benutzer oder die vorherige Gruppe, und wendet bei der Zuweisung die neue Zuweisungslogik (siehe CR_16995) an.

CR_17440

Move entities to workflow Worker

Bei der Konfiguration des Workers werden im *ConnectionString* oder in der Abfrage keine Legacy-Expressions *{ \$...\$ }* mehr unterstützt. Es müssen Sharp-Expressions verwendet werden.

Configuration Management Essentials

CR_17158

CI-Feld Detaildialog

Die Fragezeichen-Schaltfläche im CI-Feld-Detaildialog wurde entfernt. Die Erläuterungen befinden sich in der Online-Hilfe.

Dashboard

CR_17390

Widget

Die maximale Länge der Achsenbeschriftung in der Diagrammdarstellung eines Widgets ist nun limitiert. In den System-Konfigurationseinstellungen bestimmen sie die Werte „X-AxisMaxLength“ und „Y-AxisMaxLength“. Überschreitet die Länge der Beschriftung den konfigurierten Wert, so wird er gekürzt und mit drei Punkten versehen, z. B. „Deutsch...“ anstatt „Deutschland“ bei einer maximalen Länge von 6 Zeichen.

Dispatching & Rule Management

CR_17137

Dispatching Rules

Die Berechnung von Dispatching-Regeln wurde korrigiert: Wenn eine Dispatching-Bedingung auf einer beliebigen Ebene übereinstimmt, werden keine anderen Bedingungen auf derselben Ebene geprüft. Stimmen keine untergeordneten Bedingungen überein, ist die "Hauptbedingung" weiterhin gültig.

Expenses Management

CR_06803

Leistungen

Die Zusammenstellung der Spalten in Tabellen für Leistungen kann nun über entsprechende DataViews in der Konfiguration angepasst werden.
Bei Leistungen, die sich auf ein Referenzobjekt beziehen (z. B. Ticket), erfolgt nun grundsätzlich eine Berechtigungsprüfung auf die Anzeige interner Daten. Falls deshalb Daten nicht angezeigt werden dürfen, erscheint die gesamte Leistung nicht mehr in der Tabelle (vorher waren lediglich die betroffenen Spalten leer).

CR_16835

Mehrfachleistungen buchen

Die Logik der Schnellbuchungsfunktion wurde verbessert.

Formularverwaltung

CR_17223

Arbeitsschritte:

Das Modul „*Arbeitsschritte*“ wurde entfernt. Ein Datenbank-Skript zum Migrieren der Ticket-Arbeitsschritte zu Ticketkommentaren wurde hinzugefügt.
Die zum Modul gehörigen Datenbanktabellen und alle anderen Verweise auf Ticket-Arbeitsschritte wurden entfernt.

Ticket Management

CR_16922

Vereinheitlichung bei der Benutzerzuweisung

Das allgemeine Verhalten bei der Ticket-Zuordnung von Besitzergruppen und Benutzern wurde vereinheitlicht und folgt nun den Regeln:

- 1) Wenn der neue Benutzer ein direktes Mitglied der aktuellen Benutzergruppe ist, wird die Benutzergruppe nicht geändert
- 2) Wenn der neue Benutzer kein direktes Mitglied der aktuellen Benutzergruppe ist, entscheidet die Stammgruppe des Benutzers: Ist die Stammgruppe Teil der aktuellen Benutzergruppenhierarchie, so wird die Benutzergruppe auf die Stammgruppe gesetzt.
- 3) Wenn 1) und 2) nicht zutreffen, wird die Besitzergruppe auf die „nächste“ Untergruppenmitgliedschaft gesetzt (im Sinne der Gruppenhierarchie). Ansonsten wird die Besitzergruppe auf die Stammgruppe des Benutzers gesetzt.

CR_16509

Berechtigungen

Die Berechtigungen für die Ticket-Ansicht werden auf der Grundlage der Besitzergruppe, aber nicht auf der Grundlage des Besitzers geprüft.

CR_16865

DateTime-Steuerelement

Das '*DateTime-Steuerelement*' berechnet die Zeitzone-Offsets für Sommer- und Winterzeit jetzt korrekt und zeigt immer die aktuelle Zeit für die Zeitzone des Benutzers an. Ist innerhalb des Ticket-Assistenten eine Standardzeit konfiguriert, wird die spezifische Zeit ohne Konvertierung in die Zeitzone des Benutzers eingestellt.

CR_17150

Ticketaktion Datenbankabfrage

Die Darstellung der Datenbankabfrage wurde so geändert, dass alle Primärschlüsselspalten nicht mehr editierbar sind.

CR_17256

Datei hochladen

Beim Löschen einer Datei über die Benutzeroberfläche wird nur das Löschkennzeichen gesetzt. Ein vollständiges Löschen ist mit dem 'Purge Worker' möglich (ausser KB-Artikel).

Die Beschriftungen im Menü „Aktionen“ in der Ticket-, CI-, KB-Artikel- sowie der Mailansicht haben nun eine maximale Länge, und werden entsprechend abgeschnitten. Es gibt dafür neue Konfigurationsschlüssel für die Systemeinstellungen:

1. "VisibleCharactersUntilCutWithEllipsis" im Namensraum "Isonet.446Plattform.TopMenu" (Standard: 50 Zeichen): Steuert das Erscheinen der Abkürzungspunkte "..." (Ellipse) in einem Menü.
2. "VisibleCharactersUntilCutWithEllipsis" im Namensraum "Isonet.TxpEnterprise.Tools.TicketDetailDialog.MessagesTab.ActionMenu" (Standard: 40 Zeichen): Steuert das Erscheinen der Abkürzungspunkte "..." (Ellipse) im Aktionsmenü, im Mails-/Nachrichten-Raster und im Ticket-Detailldialog

Workflow Management

Ein Ereignis-Workflow, der keine anderen Workflow-Items sammelt (*collect: "none"*), unterbricht andere laufende Workflows nicht und kann bis auf folgende Ausnahmen nicht durch andere Ereignis-Workflows unterbrochen werden:

1. Er enthält das Main-Workflow-Item.
2. Er erzeugt eine Aktivität für einen Benutzer, der einen Ereignis-Workflow mit der Konfiguration *collect: „items of the current user“* aufruft.

Weiterhin wurde die Einstellung *"allow multiple executions"* wieder entfernt. Diese Einstellung wird nun automatisch gesetzt, wenn das Plug-in keine Workflow-Items sammelt (*AffectedWorkflowItems = "none"*). Nur dann sind mehrere Instanzen erlaubt.

Die Ansicht „Workflowaktionen“ wurde überarbeitet, um sowohl die Meldung *"Items in Error"* als auch jede verfügbare Workflow-Aktivität anzuzeigen. Beispielsweise, wenn Workflow-Items dupliziert werden und ein Fehler auftritt, während ein anderer Thread eine Workflow-Aktivität korrekt darstellt.

Ein Workflow-Item, das in ein Aktivitäts-Plug-in läuft, ändert jetzt seinen Besitzer und seine Besitzergruppe entsprechend dem Ziel der Workflow-Aktivität bereits am Eingang des Plug-ins. So können Expressions diese Information im Plug-in selbst auswerten. Diese Änderung betrifft nur das Workflow-Item, nicht das referenzierte Objekt (Ticket, Task usw.).

Hinweis: Es sollten bestehende Workflows auf Beeinträchtigung geprüft werden!

CR_16535

Anpassung des Plug-ins "CIs zu Ticket hinzufügen" bei führenden Leerzeichen im CI

Der Separator wird verwendet, um hart zu trennen. Es wird kein Zuschneiden der getrennten Elemente mehr durchgeführt.

CR_16247

Änderung bei Plug-ins, die sich auf die Datenfeldbearbeitungen beziehen

Es gibt in den **ClientConfigSettings** einen Schlüssel, der bewirkt, dass Datenfelder für das aktuelle Workflow-Item nur lokal gesetzt werden («True»).

Steht der Schlüssel auf «False», verhalten sich die Plug-ins wie vor der Änderung.

Hinweis: Das neue Verhalten ist das Standardverhalten.

User Management

CR_16891

Das Modul Team Management wurde entfernt

CR_15901

Änderungen in der Berechtigung zur Benutzerverwaltung

Die Baumansicht in der Benutzerverwaltung ist automatisch aktiviert, um alle Gruppen der Stammgruppe anzuzeigen. Es wird damit sichergestellt, dass die Bearbeitung von Eigenschaften und Zuweisungen nur möglich sind, wenn der Benutzer dazu berechtigt ist.

CR_16169

KB-Artikel Berechtigungen *Artikel zur Überprüfung einreichen* und *Artikel veröffentlichen/ablehnen*

Der Knowledge Base-Statusübergang wurde geändert: Es ist direktes Publizieren und Archivieren von jedem KB-Zustand möglich (auch ohne eine Berechtigung für die Zwischenstände zu haben).

CR_16693

User Import

Das Benutzer-Importmodul erkennt sekundäre Anmeldenamen, um vorhandene Benutzer zu identifizieren.

Das Benutzerimport-Zuweisungsschema unterstützt 0...n sekundäre Anmeldenamen. Werden duplizierte sekundäre Anmeldenamen und Duplikate für bereits gelöschte Benutzer gefunden, kommt es zum Abbruch des Imports. Eine Warnung wird protokolliert und dieser Benutzer für die Identifizierung des sekundären Anmeldenamens ignoriert.

Reihenfolge der Identifizierung:

1. Eindeutige Import-ID
2. Log-in-Name
3. Sekundärer Anmelde-name

Es gibt einen neuen Test "CheckSecondaryLoginsForDuplicates", der doppelte Log-in-Namen innerhalb von Haupt- und sekundären Log-in-Namen ermittelt. Als Ergebnis wird eine Liste von Benutzern ausgegeben (sekundärer Log-in-Name, Benutzer-ID, vollständiger Name, Hinweis auf einen doppelten Hauptnamen). Wenn Duplikate gefunden wurden, kann die Auflösungsfunktion verwendet werden, um doppelte sekundäre Anmeldenamen in der Reihenfolge ihrer ID zu löschen.

CR_15418

Druckfunktion

Wird die Benutzer- und Gruppenansicht in der Benutzerverwaltung nach Excel exportiert, werden Icon-Spalten jetzt weggelassen.

Messaging & Collaboration

CR_16770

Optimierung der Sicherheit und Ladezeiten im Benachrichtigungszentrum

Der Dialog für E-Mails wurde geändert: Das Feld für BCC-Empfänger ist nur noch sichtbar, wenn sich die Mail noch im Entwurfsmodus befindet oder wenn der Absender gleich dem aktuellen Benutzer ist.

Geändertes Benachrichtigungszentrum: Nur die Benutzerauswahl der Registerkarten "Benachrichtigung" / "Mails" und "Alle" / "Ungelesen" wird in den Benutzereinstellungen gespeichert. Die "Abonnements" werden nicht gespeichert, da es sich um eine Einstellungsseite handelt.

CR_14657:

Änderungen in Mail2Ticket beim Versand von Backup-Mails

Es wird die SMTP-Konfiguration des Messaging-Server für das sichere Weiterleiten von fehlerhaften Nachrichten in den POP3- und IMAP-Konnektoren verwendet.

Die Konfiguration für die Backup-E-Mail "von Adresse", "Inhalt" und "Betreff" wurde von der Tabelle für die globalen Konfigurationseinstellungen in die mandantenabhängigen Konfigurationseinstellungen verschoben und ist nun unter *Einstellungen -> Administration -> Konfiguration* für jeden Mandanten konfigurierbar.

CR_16402

Dynamische Platzhalter

Die Sharp Expression „.HTML“ beim Zugriff auf Objekte dynamischer Platzhalter entspricht dem Zugriff auf die Eigenschaft „.Value“: es liefert den HTML-Text des Platzhalters zurück, wenn dieser auf HTML eingestellt ist – ansonsten Plain Text. Im Gegenzug liefert der Zugriff auf die Property „.PlainText“ mittels Sharp Expressions den Plain Text zurück, wenn der Platzhalter auf „Plain Text“ eingestellt ist – und andernfalls den HTML-Text konvertiert zu Text ohne HTML-Formatierungen.

CR_16770

Benachrichtigungszentrum

Geänderter E-Mail-Dialog:

Das Feld für Empfänger von *Blind Carbon Copy (BCC)* ist nur sichtbar, wenn sich die E-Mail noch im Entwurfsmodus befindet oder wenn der Absender dem aktuellen Benutzer entspricht.

Service Portfolio Management

CR_16722

Der Service-Portfolio-Browser und SAYT für Service-Transaktionen wurde optimiert

Das Verhalten des Service-Portfolio-Browsers wurde geändert. Wenn der Benutzer keine Einschränkung angibt, werden alle Leistungskataloge angezeigt (komprimiert), die der Benutzer sehen darf.

Wenn der Benutzer eine Suche mit einem Suchtext oder einer anderen Einschränkung durchführt, werden alle übereinstimmenden Elemente angezeigt und die gesamte Struktur des Baums ist sichtbar.

Eine Besonderheit besteht in der Ticketaktion "*Service ändern*". Dabei filtert der Service-Portfolio-Browser automatisch nach dem Prozessschema des aktuellen Tickets. Wenn der Benutzer eine Suche ohne Einschränkung durchführt, erhält er *alle* Kataloge und Dienste (komprimiert), die er sehen darf.

Nur auf der Ebene der Servicetransaktion wird die Einschränkung des Prozessschemas angewendet.

Report Management

CR_17014

Report Dialog

Die Steuerung der Berichtsparameter für die Typen 'Schema' und 'Status' wurde vereinheitlicht:

- Die nicht erlaubten Zustände/Schemas werden in der Spalte 'ReportParameters.controlSettings' gespeichert
- Neue Schemas/Zustände sind standardmässig aktiviert, aber nicht vorausgewählt
- 'Rückgängig' wurde im Konfigurationsdialog entfernt
- Die Optionen "Alle auswählen" und "Alle abwählen" wurden hinzugefügt

CR_16057

Die Überprüfung der erforderlichen Parameter beim Aufruf des Report-Viewer erfolgt vor dem Laden des Berichts.

Nur konfigurierte Ticketstatus (Status erlaubt/aktiviert) werden in der Filtersteuerung angezeigt. Neu hinzugefügte Status müssen bei der Konfiguration der Berichtsparameter ergänzt werden.

WebAPI

CR_16075

Implementierung des Sicherheitskontextes des aktuellen Benutzers in der WebAPI

Die WebAPI prüft bei jedem Aufruf die Berechtigungen des aufrufenden Benutzers. Eine Ausnahme bildet die Ticketerstellung mit angehängten Feldern, CIs und Dateien. Die Berechtigung wird durch den Ticket-Assistenten eingestellt (Datei-Upload-Steuerung, CI-Steuerung oder Feldkonfiguration). Die WebAPI ermöglicht auch eine Ticketerstellung mit Dateien, CIs und Feldern, wenn es keine Assistenten-Konfiguration gibt.

Hinweis: Aufrufe der WebAPI mit Benutzern ohne entsprechende Zugriffsrechte sind nicht mehr möglich!