

RELEASE-INFORMATIONEN

446 PLATTFORM® Version 2017

Stand: 08.2018

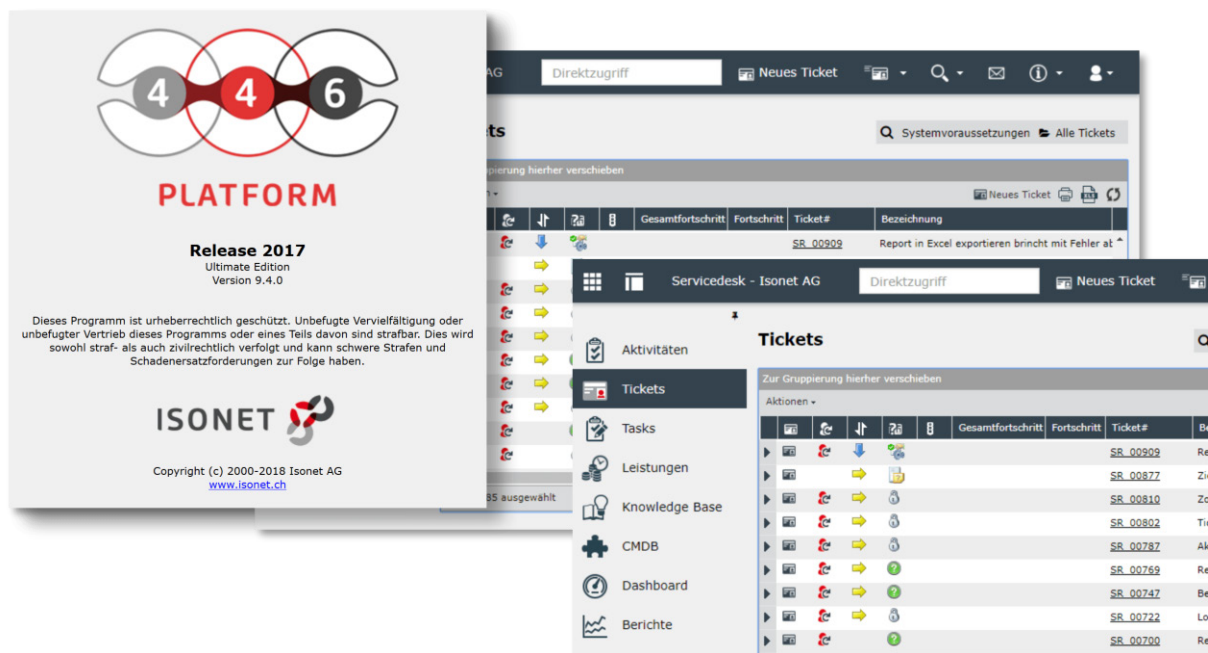
Einführung	3
Neuerungen	4
Anwendungsname: 446 Plattform®	4
Design	4
Online-Hilfe	5
Zeitplangesteuerte automatische Ticketerstellung	5
Workflow-Viewer	5
Sharp-Expressions	6
Stapelverarbeitung von Suchresultaten	6
Zusammenlegung der CMDB-Suche und CMDB-Filterung	7
Formularverwaltung	7
Weitere neue Funktionen	8
Verhaltensänderungen	9
CTI (Computer Telephony Integration)	9
CMDB	9
Workflow	9
Ticketbearbeitung:	11
Administration:	11
Wichtiges zum Upgradevorgang	12
Empfehlungen	13

EINFÜHRUNG

Mit der Version 2017 der 446 Plattform® wurde eine Reihe grösserer Veränderungen, sowohl auf der Benutzeroberfläche als auch im funktionalen Bereich, vorgenommen. Mit diesem Release steht eine einheitliche IT-Plattform zur Verfügung, die über leistungsstarke und anpassbare Instrumentarien verfügt. Damit wird der Benutzer in die Lage versetzt, auch komplexe Zusammenhänge seiner betrieblichen Abläufe zu analysieren, zu gestalten und schliesslich zu optimieren.

In den folgenden Abschnitten werden die wichtigsten Neuerungen beschrieben und einige Hinweise auf Veränderungen in der Funktionalität und dem Updateverhalten angeführt. Die vollständigen Änderungsprotokolle können über Ihren Isonet-Kontakt angefordert werden.

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



Anwendungsname: 446 Plattform®

Bei der Namensgebung wurde der systemische Prozessansatz von Isonet berücksichtigt. Dabei bildet die Fusion von WorkflowXpert und TicketXpert die technische Basis der Anwendung, also die **Plattform**. Die Zahlen **446** stehen für: **4 Zustände + 4 Elemente + 6 Phasen**.



4 ZUSTÄNDE



4 ELEMENTE

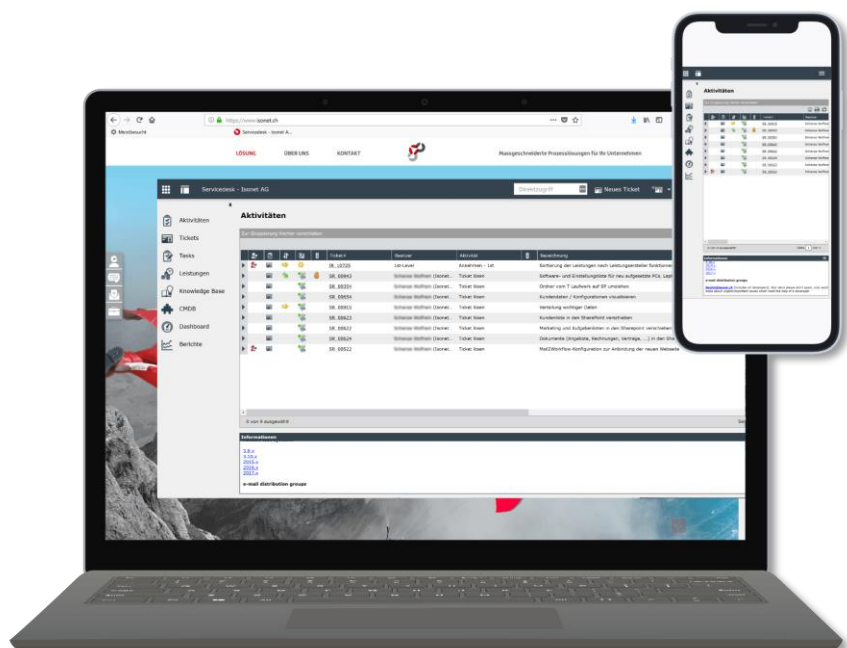


6 PHASEN

- 1 AUFNAHME
- 2 ANALYSE
- 3 OPTIMIERUNG
- 4 IMPLEMENTIERUNG
- 5 SCHULUNG
- 6 KONTROLLE

Design

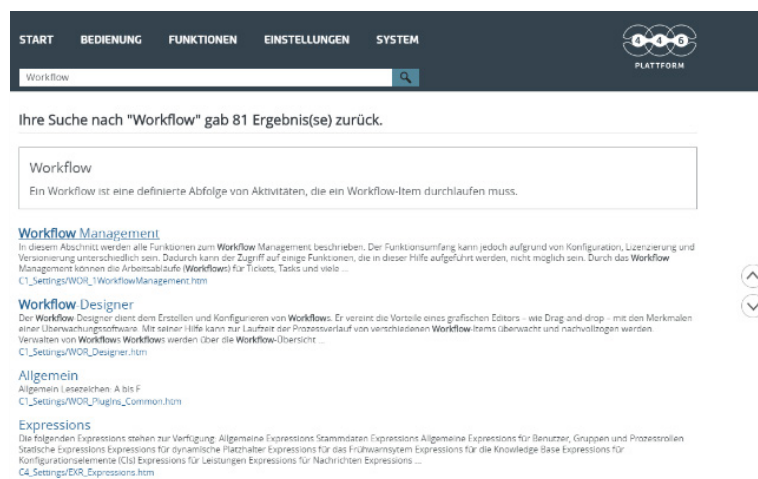
Das Design wurde überarbeitet, um mit neuen Farben und moderneren Steuerelementen eine funktionale und intuitiv bedienbare Oberfläche anzubieten. So ist zum Beispiel die Navigationsleiste in der Grösse veränderbar, damit auch auf mobilen Geräten eine unkomplizierte Nutzung möglich ist.



Online-Hilfe

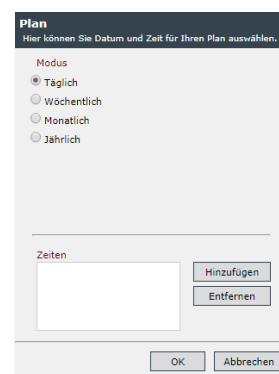
Die Online Hilfe soll allen Benutzern (Konfiguratoren, Administratoren und Endanwendern) eine vollständige und aktuelle Dokumentation der 446 Plattform® zur Verfügung stellen. Über HTML-Seiten ist ein unkomplizierter Zugriff auf die Beschreibung der Bedienung, Funktionalität und Administration des Programms möglich.

Neben einer intuitiven Navigation unterstützt eine integrierte Suchfunktion das schnelle Auffinden von speziellen Themen. Dazu können Schlüsselwörter in das Suchfeld eingegeben werden, nach denen eine Suchmaschine jede Seite der Hilfe prüft, um den Begriff zu ermitteln. Als Ergebnis wird dem Benutzer eine Liste der gefundenen Themen angezeigt. Diese Themen sind über Links anwählbar.



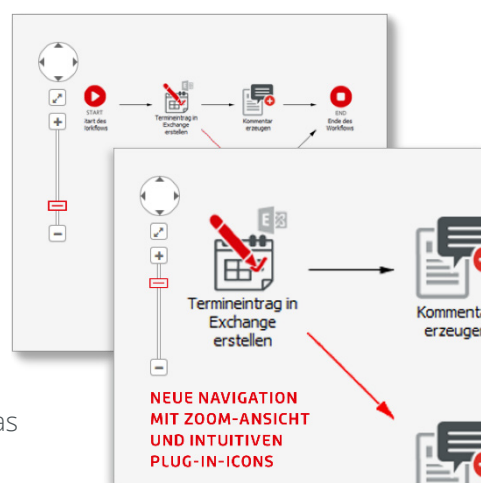
Zeitplangesteuerte automatische Ticketerstellung

Mit dieser Funktion können Tickets automatisch und wiederholt aus einer Ticketvorlage und einem definierten Zeitplan erstellt werden. Der Zeitplan ist täglich, wöchentlich, monatlich oder jährlich wiederholbar. Ab dem Aktivierungsdatum sorgt ein Dienst im Hintergrund für die Ausführung der Pläne.



Workflow-Viewer

Für das Workflow-Management-System wurde ein neuer Workflow-Viewer entwickelt, der auf HTML-Technologie basiert und in den gängigen Browsern (Google Chrome, Mozilla Firefox und Microsoft Edge) im Lesemodus geöffnet werden kann. Durch die Integration neuer Plug-In-Icons und einer vereinfachten Benutzeroberfläche werden die Arbeitsprozesse strukturierter und anschaulicher dargestellt. Die neue Navigation und die Zoom-Ansicht ermöglichen einen schnelleren sowie umfassenderen Überblick. So können mit einem Klick auf das entsprechende Icon die darin enthaltenen Items in einer Listenansicht aufgeführt werden. In einer späteren Version wird auch die Bearbeitung der Workflows möglich sein. Bis dahin steht zum Editieren der bekannte Workflow Designer zur Verfügung, der mit dem Internet Explorer aufgerufen werden kann.



Sharp-Expressions

Die Sharp-Expressions stellen eine völlig neue Expressions-Sprache dar, die überall eingesetzt werden kann, wo bisher schon Expressions genutzt wurden. Sie besitzt erheblich umfangreichere Sprachmittel und erlaubt deutlich komplexere Kombinationen von Expressions. Die Syntax ist an C# angelehnt, und basiert auf der Funktionalität des .NET Frameworks. Details zu den Schlüsselwörtern sind in der neuen Online-Hilfe enthalten.

```
{#
    string output = "Successor tickets of " + Ticket.FullId + " with {#"WebAPI"#}
    context:" + Environment.NewLine;

    foreach(var ticket in Ticket.SuccessorTickets.Where(st =>
        st.Title.Contains("{#"WebAPI"#}")))
    {
        output += ticket.FullId + ": " + ticket.Title + Environment.NewLine;
    }
    output
#}
```

Ausgabe:
Successor tickets of SR_00089 with WebAPI context:
CE_00026: Create WebAPI for B2BWebServices functionality
CR_15911: WebAPI for the CMDB to replace the current B2B-WebServices
CR_15913: WebAPI for the User Management to replace the current B2B-WebServices

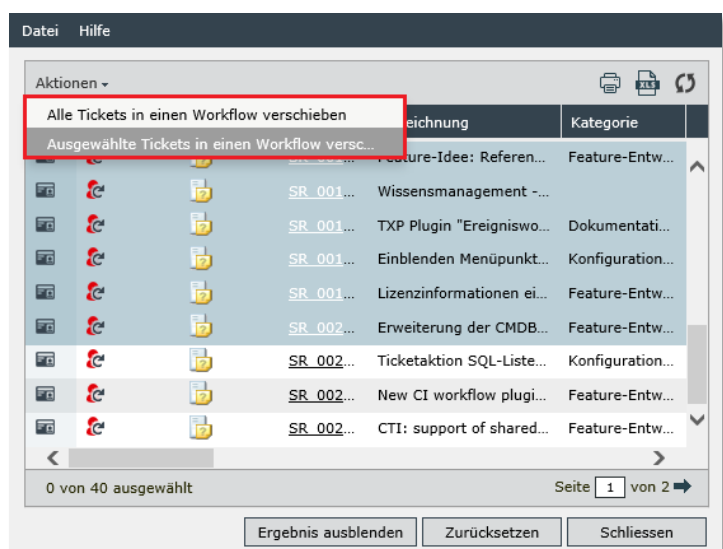
Beispiel: Verwendung von eingebetteten (verschachtelten) Expressions

Stapelverarbeitung von Suchresultaten

Die neue Berechtigung *"Stapelverarbeitung"* für alle Ereignis-Workflows wurde implementiert. Dem Nutzer wird damit das Recht erteilt, gleichzeitig mehrere Tickets, Konfigurationselemente, Wissensartikel oder Leistungen in einen Ereignisworkflow zu verschieben. Dazu wurde der Dialog für die *"Erweiterte Suche"* geändert und zwei neue Aktionen hinzugefügt.

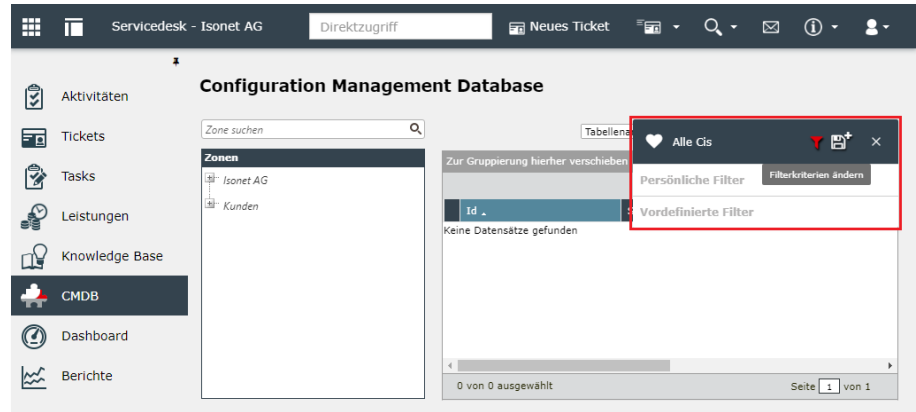
Mit diesen neuen Aktionen kann der Benutzer *"Alle ..."* oder nur *"Ausgewählte ..."* Elemente des Suchergebnisses in einen bestimmten globalen Ereignis-Workflow verschieben.

Die maximale Anzahl der Elemente, die gleichzeitig verarbeitet werden dürfen, ist in der globalen Konfiguration festgelegt (Standardwert: 10.000 Items).



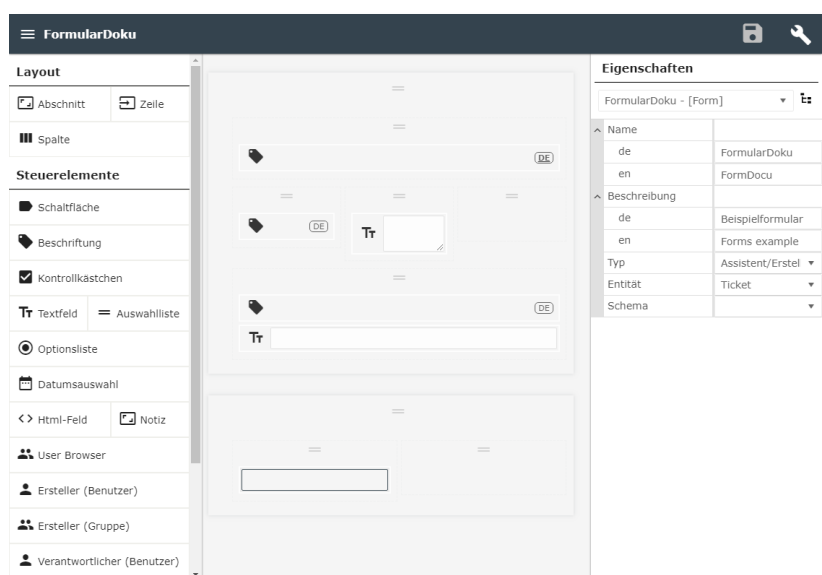
Zusammenlegung der CMDB-Suche und CMDB-Filterung

Die CMDB verfügt nun über die gleiche Such- und Filtertechnologie wie die Ticketliste. Dadurch wird der alte Filter abgelöst, bei dem Schwierigkeiten mit dem Verknüpfen von komplexeren Abfragen auftraten.



Formularverwaltung

Die Formularverwaltung stellt eine neue Art der Konfiguration von Formularen für Workflow-aktivitäten dar. Bisher mussten die Formulare an verschiedenen Stellen mit unterschiedlichen Handhabungen zusammengestellt werden. Die Folge war, dass man als Benutzer immer wieder mit anderen bzw. neuen Abfragen konfrontiert wurde. Der übersichtliche Designer mit je einer Leiste für das Layout und der Auswahl der Steuerelemente sowie der Einstellung der Eigenschaften ermöglicht eine komfortable Gestaltung neuer Formulare.



Folgende weitere Funktionen stehen neu bzw. verbessert zur Verfügung:

- Erweiterter und vereinfachter Direktzugriff: Zum Suchen kann neben der Ticketnummer jetzt auch ein Begriff aus einem Ticketfeld eingegeben werden.
- Die Web API zum programmgesteuerten Zugriff auf die 446 Plattform® ist nutzbar (REST Web Service-Schnittstelle).
- Ein verbessertes Design der Startseite mit einem Editor für die Definition unternehmensweiter Direktiven wurde umgesetzt.
- Für das Feedbackmodul steht ein Standardreport zur Verfügung.
- Das Versenden von E-Mails aus einem Ticket wurde weiter vereinfacht: Die Bedienung ist der eines E-Mail-Programms (wie z. B. Outlook) angepasst.
- Die Konfiguration von Dashboard-Widgets wurde erweitert (Farben, Achsenbeschriftungen bei Diagrammen u. a.).
- Das Filtern, das Suchen und die Listendarstellung in der CMDB wurden verbessert. Die Darstellungsmöglichkeiten von CIs und die CMDB-Workflowunterstützung (Ereignisworkflows, Modifizieren von CIs aus dem Workflow) sind erweitert worden.
- CMDB-Importe sind jetzt mit 64-Bit-Unterstützung bei Excel-Dateien möglich.
- Die Funktion zum Anzeigen ähnlicher Tickets wurde verbessert.
- Workflow Management:
 - Plug-in "Skript ausführen" mit Leistungsverbesserung
 - Listenfunktion hinzugefügt und Logfile-Debugging durchführbar
 - Plug-ins "Sperrern" und "Entsperrern" zum Blockieren von Abschnitten (Mutex) eingeführt
 - Web Service-Aufrufe mit Unterstützung der Authentifizierung möglich
- Mail2Workflow: Eine einfachere Ermittlung des referenzierten Objektes (Tickets) ist realisierbar.
- Konfiguration (PCM: Platform Configuration Manager): Die Stammdaten (Master Data) werden nicht ex- und importiert. Ein Kommandozeilentool für Exporte steht zur Verfügung.
- Für die Aktion zum Erstellen von Nachfolgetickets stehen Vorlagen zur Verfügung.
- Ein Lese-Modus für KB-Artikel wurde implementiert.
- In Schemas für Tickets, CIs, KB-Artikel und Tasks können Beschränkungen für den Speicherverbrauch von Datei-Anhängen angegeben werden.

VERHALTENSÄNDERUNGEN

Nach einem Upgrade sind folgende Verhaltensveränderungen einiger Elemente der 446 Plattform® zu beachten (Eine detailliertere Beschreibung ist über Ihren Isonet-Kontakt erhältlich):

Allgemein

CR_16210: Ein Hinweis wird angezeigt, wenn bei einer Gruppierung mehr Elemente als der konfigurierte "*GroupingMaxRowCount*"-Wert in einer Liste vorhanden sind, aber nicht angezeigt werden. Der Benutzer erkennt also, dass eventuell der Schwellwert überschritten wird.

CTI (Computer Telephony Integration)

CR_16401: Eine neue Option für Textfelder wurde hinzugefügt, um eine eingehende Telefonnummer vorauszufüllen. Existieren zu einer Telefonnummer mehrere Benutzer, werden diese in einer Radio-Button-Liste angezeigt und können entsprechend ausgewählt werden.

CMDB

CR_15868: Die bisherige Filtersteuerung im CMDB-Modul wird durch eine neue ersetzt (wie in der Ticketliste). Dies zeigt benutzerdefinierte und globale Filter ohne Zonenbedingung. Filter mit Zonenbedingungen sind nur in der erweiterten Suche (wie bisher) verfügbar. Der Benutzer kann persönliche Vorlagen (Anlegen, Ändern, Löschen), ein Administrator kann auch globale Vorlagen verwalten (Ändern und Löschen). Zusätzlich ist es möglich, Sortierreihenfolge, Gruppierung und versteckte Spalten für jeden Filter zu speichern. Die alte Filtersteuerung wurde entfernt. Die Suche nach Filterausdrücken ist nicht mehr möglich.

Workflow

CR_16199: Das Startverhalten eines Ereignisworkflows wurde geändert. Dieser muss generell mit dem Plug-in "*Ereignisworkflow Einstieg*" beginnen und verschiebt nicht mehr das "*Hauptelement*", sondern startet immer ein neues Workflow-Element im Ereignis-Workflow. Dort entscheidet das Plug-in "*Ereignisworkflow Einstieg*", was mit den übrigen Workflow-Items geschehen soll:

- Alle zugehörigen Items des Haupt-Workflow-Items verschieben (kompatibles Verhalten zu vorher)
- Nur die Workflow-Items verschieben, in denen der "Aktuelle Benutzer" Aktivitäten hat
- Keine Workflow-Items verschieben (neue Option)

Da Ereignis-Workflows mit einem neuen Workflow-Item beginnen, prüfen sie nicht, ob sich das Haupt-Item (oder ein anderes Workflow-Item) im gesperrten oder geschützten Modus befindet. Der Sammelmechanismus des "*Ereignisworkflow Einstieg*"-Plug-ins funktioniert dahingehend, dass es keine Workflow-Items berücksichtigt, die entweder gesperrt sind oder sich in einem als geschützt gekennzeichneten Plug-in befinden. Bisher wurden Objekte nicht dupliziert, wenn sie sich im gleichen Ereignis-Workflow befanden und mehrere Ereignisse auftraten. Dies erfolgt jetzt, da jedes Ereignis ein neues Workflow-Item generiert. Wichtig: Nur das erste Workflow-Item enthält die Wiederherstellungs-Informationen aller gesammelten Workflow-Items ("Verbunden" oder "Aktueller Benutzer"). Jedes zusätzlich erzeugte Workflow-Item wird beim Beenden des Ereignis-Workflows entfernt (Standardverhalten).

CR_15891:

Das Konzept der "*Workflow-Item-Gruppen*" wurde entfernt. Es gibt nur noch "*Workflow-Items*". Alle Abhängigkeiten von ehemaligen "*Workflow-Item-Gruppen*" sind nun direkt im Workflow-Item hinterlegt.

- Jedes Workflow-Item hat jetzt einen eigenen Satz von Datenfeldern. Eine Datenfeldänderung des Workflow-Items wirkt sich nicht mehr auf andere Workflow-Items aus.
- Für jedes referenzierte Objekt (z. B. "Ticket") gibt es nun ein Workflow-Item, das mit "Main" gekennzeichnet ist. Das "Main"-Workflow-Item ist immer das älteste.
- Workflow-Items werden, wenn sie geteilt (parallelisiert) werden, durch eine "Affiliation" miteinander verbunden. Dies ist eine ID, die beim Duplizieren auf alle duplizierten Workflow-Items verteilt wird. Die Mitgliedschaften können gestapelt werden, um mehrere Ebenen der Parallelisierung zu unterstützen.

CR_15573:

Das Plug-in "*Ereignisworkflow Rückführung*" (oder alternativ: „*Ereignisworkflow Rückführung löschen*“) wird immer in einem Ereignisworkflow benötigt und ist das Gegenstück zum Plug-in "*Ereignisworkflow Einstieg*". Das Plug-in "*Ereignisworkflow Rückführung*" hat folgende Konfigurationsmöglichkeiten:

Aktivitäten wiederherstellen:

- Auto: Wenn sich der Eigentümer der Workflow-Items im Ereignis-Workflow geändert hat, werden die bisherigen Aktivitäten neu generiert. Diese Logik wirkt sich nur auf Änderungen des "Eigentümers" aus, d. h., wenn eine Aktivität z. B. auf den Ersteller abzielt, würde ein Eigentümerwechsel dennoch den Neuaufbau auslösen (Standardverhalten).
- True: Die Aktivitäten werden in jedem Fall wiederhergestellt.
- False: Die Aktivitäten werden in jedem Fall neu aufgebaut (neu zugeordnet).

Besitzer wiederherstellen:

- True: Stellt den Besitzer der Workflow-Items wieder her, falls er im Ereignis-Workflow geändert wurde.
- False: Der aktuelle Besitzer bleibt erhalten (Standardverhalten).

Aktivitäts-Timeout zurücksetzen:

- True: Der Aktivitäts-Timeout wird von Null gestartet.
- False: Der Aktivitäts-Timeout-Timer wird fortgesetzt, wenn der Timeout in der Zukunft liegt. Wenn nicht, wird der Timeout neu gestartet (Standardverhalten).

CR_15347:

Eine neue Workflow-Kategorie "*Funktion*" wurde hinzugefügt. Mit dem neuen Plug-in "*Funktionsaufruf*" kann ein beliebiger Workflow des gleichen Typs aufgerufen werden. Die Konfiguration des Plug-ins besteht aus einer Zuordnungs-Tabelle, in der alle Ein- und Ausgabeparameter des Funktionsablaufs angegeben werden können. Jeder Funktionsworkflow muss mit dem neuen Plug-in "*Funktion Start*" beginnen und mit dem Plug-in "*Funktion beenden*" enden. Beide Plug-ins sind nicht konfigurierbar. In einem Funktionsworkflow besitzt das Workflow-Item einen eigenen, lokalen Satz von Datenfeldern. Alle Datenfeldänderungen bleiben ebenfalls lokal. Beim Verlassen eines Funktionsworkflows werden die Inhalte aller Datenfelder verworfen – bis auf die definierten Rückgabewerte. Dadurch sind auch rekursive Aufrufe von Funktionsworkflows möglich.

Ticketbearbeitung:

CR_15519: Im Ticket-Assistenten war es möglich, dass beim Ausfüllen von Formularen der Internet Explorer 11 abstürzen konnte. Um das zu verhindern, wurde die Autovervollständigung des Browsers in den Textfeldern des Assistenten deaktiviert.

CR_15402: Ein neuer Worker (PurgeWorker) wurde hinzugefügt, um veraltete Dateien aus Tickets, CIs, Tasks und KB-Artikeln zu löschen. Dafür können Regeln für einen oder mehrere Tenant(s) konfiguriert werden.

Administration:

CR_15379: Benutzerverwaltung: Der Systemadministrator-Benutzer ist für andere Benutzer nicht sichtbar. Die Verfügbarkeit des Systemadministrators richtet sich nach der entsprechenden der Lizenzierung:

Standard Edition: Hier ist kein Administrator-Benutzer erlaubt (ausser dem Systemadministrator).

Enterprise Edition: Neben dem Systemadministrator ist ein Administrator-Benutzer erlaubt. Wenn die Administratorgruppe mehr als einen Benutzer hat, fungiert nur der älteste Benutzer als Administrator.

Ultimate Edition: Keine weiteren Einschränkungen in der Benutzerverwaltung.

Wichtig: Der Systemadministrator darf an keiner Stelle im Prozess verwendet werden.

CR_15711: Die Funktionalität des Plug-ins "*Termineintrag in Exchange erstellen*" wurde erweitert:

- Die Mehrfachauswahl von Benutzer-Browser-Feldern in Ticket-Feldausdrücken ist möglich.
- Alle Textfelder unterstützen Expressions.
- Der Empfänger kann ein Objekt einer Gruppe oder eines Benutzers sein (mit gültigem Exchange-Alias).
- Mehrere Benutzer/Gruppen, getrennt durch Semikolon, können eingegeben werden.
- Ist die Zuweisung an eine Gruppe erfolgt, wird auch allen Mitgliedern dieser Gruppe ein Termin zugeordnet.
- Jeder Benutzer, der im Plug-in definiert ist, hat einen eigenen Termin.

Die folgenden neuen Eigenschaften wurden hinzugefügt:

- Der Zustand des Termins ("*Anzeigen als*") kann gewählt werden ("*Frei*", "*Beschäftigt*", "*Abwesend*", "*Mit Vorbehalt*")
- Mehrere Kategorien, durch Semikolon getrennt, sind angebbbar.
- Eine Erinnerung ("*Erinnerung vorher*") vor Beginn des Termins kann eingestellt werden (in Minuten).
- Einstellung des Termins als "*Ganztägiges Ereignis*" möglich.
- Es ist zulässig, einen Termin in der Vergangenheit anzulegen.
- Eine Lokalisierung kann durch die Angabe eines Ortes vorgenommen werden.

Einheitliche Verwendung der Ausdruckssyntax: Alle Ausdrücke in Plug-in-Anweisungen müssen von Platzhalterzeichen `{${...$}}` umgeben sein.

Beispiel:

Alt: `Ticket.Felder!VoteResult.Text = "Ja"`

Neu: `{${ Ticket.Fields!VoteResult.Text = "Ja" ${}}`

Hinweis: Die Platzhalter `{${...$}}` kennzeichnen Expressions mit der alten Syntax. Es wird empfohlen, die neuen Sharp-Expressions zu verwenden (`{#{...#}}`)

- Die Farbe jeder Navigationsleiste kann konfiguriert werden:

Über **[Einstellungen]** > **[Administration]** > **[Konfigurationseinstellungen]**
und Doppelklick auf die Variable:

Isonet.TxpEnterprise.Navigation.Bar_Left > AlternativeBodyStyle

ist der Wert änderbar.

Das Layout (festgelegt durch Cascading Style Sheets) kann also individuell angepasst werden:

background-image: none; background-color: blue;

Beispiel: Einstellung einer blauen Navigationsleiste

- Eine manuelle Einrichtung der Web API im IIS ist erforderlich. Die Einrichtung erfolgt durch Isonet, eine Anleitung kann durch Ihren Isonet-Kontakt zur Verfügung gestellt werden.
- Es gibt SQL-Update-Skripte, die möglicherweise länger dauern können:
 - Verschiedene Skripte zum Thema "UnifyUsageOfExpressions", deren Ausführungsdauer abhängig vom Umfang der Prozesse ist, können mehrere Minuten benötigen.
 - Das Workflow-Manager-Skript "Remove live/backup split from WorkflowItem history, unify tables" kann, sollten viele Archiv-Workflow-Items existieren, etwa 20 bis 30 Minuten dauern.
 - Der Zeitbedarf des Workflow-Manager-Skripts "Remove ItemGroups" ist abhängig von der Anzahl der aktiven Workflow-Items im System.

CR_16634:

Die *"ReportingHelpers.FormattingHelper.FormatHtmlToPlain()"*-Methode lieferte nicht immer einen klaren Plaintext (z. B. zusätzliche Leerzeichen und Zeilenumbrüche).

Dies führte zu Exportfehlern und zur Vergrößerung der Texte. Die überarbeitete Methode enthält einen neuen Parameter, um die Länge des Rückgabewertes optional zu begrenzen.

- Bei vielen existierenden Ereignisworkflows ist es nicht nötig, den Hauptworkflow zu unterbrechen (z. B. wenn nur eine E-Mail versendet werden soll). Es ist zu empfehlen, solche Ereignisworkflows mit neuen Start- und Ende-Plug-ins zu versehen und das Einsammeln von Workflow-Items zu deaktivieren ("None").
- Werden die benutzerdefinierten Filter deaktiviert, stellt sich der Ticketfilter auf "Alle Tickets" zurück. Damit werden viele Tickets angezeigt, die unnötig viele Ressourcen benötigen. Um deren Anzahl zu reduzieren, ist zu empfehlen, einen Standard-Ticketfilter einzurichten. Dieser kann jederzeit entfernt werden, um wieder alle Tickets anzuzeigen. Das Feature mit den Standard-Ticketfiltern ist ab Release 2017.8.x verfügbar.