

# RELEASE-INFORMATIONEN

**446 PLATTFORM® 2020 R2**

**STAND: 01.2022**

**ISONET**



# INHALT

|                                           |           |
|-------------------------------------------|-----------|
| <b>EINFÜHRUNG .....</b>                   | <b>3</b>  |
| <b>NEUERUNGEN / NEUE FUNKTIONEN .....</b> | <b>4</b>  |
| Advanced Features .....                   | 4         |
| Workflow Management.....                  | 4         |
| Ticket Management .....                   | 5         |
| Messaging & Collaboration.....            | 6         |
| 446 Plattform Mobil .....                 | 6         |
| Configuration Management .....            | 7         |
| Formularverwaltung .....                  | 8         |
| Security.....                             | 8         |
| Web API .....                             | 9         |
| <b>VERHALTENSÄNDERUNGEN .....</b>         | <b>10</b> |
| Standard Features .....                   | 10        |
| Workflow Management.....                  | 11        |
| Ticket Management .....                   | 12        |
| Messaging & Collaboration.....            | 13        |
| Knowledge Management .....                | 13        |
| CMDB.....                                 | 14        |
| Usermanagement .....                      | 14        |
| 446 Plattform Mobil .....                 | 15        |
| Formularverwaltung .....                  | 15        |
| ÜBER ISONET .....                         | 15        |

## EINFÜHRUNG

Die folgenden Informationen sollen dem Benutzer einen allgemeinen Überblick über die verbesserte Funktionalität und das modifizierte Design der 446 Plattform® in der Version 2020 R2 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.

Basis des R2-Releases ist das jeweilig vorangegangene Hauptrelease, in diesem Fall die Version 2020. Um einen Gesamteindruck aller Veränderungen des Release zu vorhergehenden Versionen zu bekommen, sollten Sie auch das Release Blatt des zugrundeliegenden Hauptrelease beachten.



Ein Highlight der Version 2020 R2 ist die WCAG 2.1 AA Konformität (**Web Content Accessibility Guidelines**) unserer neuen Benutzeroberfläche 446 Plattform Mobil

## Advanced Features

| Ticket   | Funktion                                                                               |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| CR_18460 | Administratoren haben die Möglichkeit, Protokolleinträge (z.B. von Tickets) zu löschen |

## Workflow Management

| Ticket   | Funktion                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| CR_18411 | Das Plug-In «Ticketfeldschlüssel setzen» unterstützt nun auch Ticketfelder vom Typ «Checkbox».                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| CR_18360 | <p>Der WorkflowDesigner benutzt die WebAPI für alle Datenverbindungen zur 446 Plattform® bzw. zum WorkflowManager. Das bedeutet, es sind keine zusätzlichen Portfreigaben mehr notwendig.</p> <p>Ausserdem kann der WorkflowDesigner nicht mehr im Internet Explorer dargestellt werden. Im Browser wird immer der WorkflowViewer angezeigt. Der WorkflowDesigner kann in den Workflow-Einstellungen über das Actions-Menü links oben über der Tabelle heruntergeladen werden (als portables ZIP-Archiv mit einer .exe).</p> <p>Für den Betrieb erfordert der WorkflowDesigner ein aktuelles .NET-Framework, sowie eine aktive Verbindung zur 446 Plattform®.</p> |
| CR_18317 | In der Darstellung der Dispatchingregeln werden nun Knoten mit ungültigen Bedingungen rot markiert: Referenzen zu ungültigen/gelöschten Benutzer, Zeitzone, Ticketschemas oder -felder, Auswahllisteneinträgen, anderen Dispatchingregel-Parametern oder sonstigen Fehlkonfigurationen. Ausserdem kann eine Dispatchingregel nun per Klick komplett ausgeklappt werden.                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| CR_18399 | <p>Bisher konnte man in Nachrichtenworkflows nur mittels Expressions auf die «letzte» E-Mail zugreifen, was bei vielen gleichzeitig eintreffenden Nachrichten nicht immer die richtige Wahl war. Nun wird die ID der Nachricht im Datenfeld «sys_messageReference_objectGuid» mitgegeben, sodass bei Bedarf garantiert die richtige Nachricht gefunden werden kann.</p> <p>Bei Mail2Workflow-Workflows werden die Ticket-IDs nun auch in diesem neuen Format mitgegeben (zusätzlich zu den bisherigen Namen): «sys_ticketReference_dataId» und «sys_ticketReference_fullId».</p>                                                                                  |

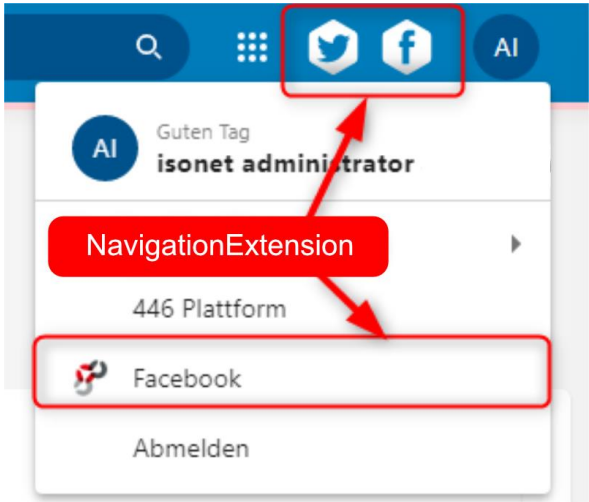
## Ticket Management

| Ticket   | Funktion                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| CR_17992 | <p>Für das Hochladen von Dateien kann jetzt in der Ticketaktion-Konfiguration der Standard-Dateityp (Erstellung, Allgemein, Lösung) vordefiniert werden.</p> <p>Die WebAPI-Methode für den Upload von Dateianhängen an ein Ticket erfordert jetzt neu die Angabe der ID der zu verwendenden Ticketaktion.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| CR_18043 | <p>Die beiden Ticketaktionen «<i>Betroffenen Benutzer ändern</i>» und «<i>Weitere Betroffene Benutzer</i>» wurden zu einer einzigen Aktion zusammengefasst, die konfiguratativ dieselben Möglichkeiten bietet wie zuvor.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| CR_18000 | <p>Im Ticketassistenten bei neuen Datenbankabfragen, sowie bei der Konfiguration von Datenquellen soll der «SQLOLEDB»-Provider als Datenquelle vermieden werden, weil er als veraltet gilt. Ein Ersatz dafür ist der «SQL client provider» bzw. «SQL client data source», wenn man auf MS SQL-Datenbanken zugreift. Benötigt man weiterhin «OLEDB» als Datenquelle, dann kann «MSOLEDBSQL» genutzt werden – dieser Treiber muss allerdings am Server separat installiert sein.</p> <p>Die ConnectionStrings unterstützen jetzt auch Expressions, so dass die Credentials mittels Expressions aus der Stammdaten-Konfiguration geholt werden können.</p> |
| CR_18621 | <p>In der Konfiguration einer Ticketaktion war es bisher möglich, einen Benutzer mit einem Klick zu allen konfigurierten Status hinzuzufügen. Nun ist auch das Löschen eines Benutzers aus allen Status per Klick möglich.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| CR_18394 | <p>Mittels zweier Konfigurationseinstellungen (für Gruppe/Benutzer) kann jetzt definiert werden, was im jeweiligen Tooltip angezeigt werden soll, wenn man beispielsweise mit dem Mauszeiger in der Ticketübersicht, oder im Details-Tab über dem Namen eines Benutzers oder einer Gruppe geht. Standardtexte: «Zeige Gruppenübersicht» oder «Zeigt Benutzerübersicht».</p>                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| CR_18719 | <p>Der CSV-Importer kann nun bestehende Tickets nicht nur über eine interne ID (DataId oder ObjectGuid) erkennen, sondern auch über die sichtbare Ticketnummer. Das Feature muss in der Mapping-XML-Datei aktiviert werden.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| CR_18203 | <p>Man kann nun individuelle Berechtigungen auf Ticketvorlagen und -gruppen definieren.</p> <p>Siehe auch <a href="#">CR_18482</a></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

## Messaging & Collaboration

| Ticket   | Funktion                                                                                                                                                                                      |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| CR_18451 | Wenn man mehrere Ticketaktionen vom Typ «E-Mail weiterleiten» und «E-Mail beantworten» konfiguriert hat, dann werden diese (per möglicher Konfigurationsauswahl) im Menü gruppiert angezeigt. |

## 446 Plattform Mobil

| Ticket                                       | Funktion                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| CR_18365<br>CR_18404<br>CR_18402<br>CR_18403 | <p><b>WCAG Konformität</b> (Stufe AA) umgesetzt für:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Anmeldeseite</li> <li>• Formulare für Basisentitäten (Entwürfe) und Ticket-Aktivitäten</li> <li>• Aktivitäten</li> <li>• Ticketansicht</li> </ul> <p><b>Änderungen:</b> Reihenfolge der Eingabecontrols, Tastatursteuerung (per Tab, Pfeiltasten, Enter, Escape), Hervorhebung bei Fokussierung, Unterstützung der Vorlesefunktion, korrektes Tagging, weniger/keine Overlays mehr</p> |
| CR_18550                                     | <p>Die «NavigationExtensions» können nun auch für die UI 446 Plattform Mobil konfiguriert und eingesetzt werden. Hier am Beispiel einer Verlinkung zu Facebook:</p>                                                                                                                                                                                                                                   |
| CR_18605                                     | Es ist nun möglich, die Anzeigesprache auch während einer Sitzung zu ändern, nicht nur auf der Anmeldemaske (auf mehrsprachigen Systemen).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

|                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| CR_18081                                 | <p>Innerhalb der Ticketanzeige wurde der Kommentarbereich durch einen deutlich umfangreicheren Übersichtsbereich mit folgenden Angaben ersetzt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kommentare</li> <li>• Dateianlagen</li> <li>• Nachrichten</li> <li>• Verschobene Dateianlagen und Nachrichten</li> <li>• Veränderungen bei den beteiligten und betroffenen Benutzern</li> <li>• Statusänderungen</li> <li>• Workflowaktivitäten</li> </ul> |
| CR_18044<br><i>beachten:</i><br>CR_18043 | <p>Es ist jetzt möglich, den oder die betroffenen Benutzer zu ändern (Ticketaktion «Betroffene Benutzer bearbeiten») - siehe auch <a href="#">CR_18043</a>.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| CR_18527                                 | <p>In der UI 446 Plattform Mobil werden gleichartige Ticketaktionen automatisch gruppiert angezeigt. Wenn man das nicht möchte, kann man die Gruppierung bei einer Aktion nun im Ticketschema konfigurativ deaktivieren.</p>                                                                                                                                                                                                                            |

## Configuration Management

| Ticket   | Funktion                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| CR_18253 | Man kann nun die Möglichkeiten bei der Verknüpfung von CIs einschränken, z.B. auf bestimmte Schema- und Beziehungstypen.                                                                                                                                                                                                                                       |
| CR_18202 | <p>Neuer Feldtyp für CIs: «CI».</p> <p>Das bedeutet, es ist jetzt möglich, ein oder mehrere andere CIs innerhalb eines CI-Attributs zu referenzieren. Zur Auswahl wird ein CI-Auswahldialog verwendet.</p>                                                                                                                                                     |
| CR_18254 | Der Hintergrunddienst (Worker), der die CI-Titel aktualisiert, kann nun auch die Nachfolge-CIs (Eltern-Kind-Beziehung) aktualisieren. Das wird benötigt, falls der Titel eines CIs Inhalte des übergeordneten CIs enthält.                                                                                                                                     |
| CR_18252 | Das Plugin «CI verschieben» unterstützt nun die Anpassung aller Zonen des CIs, und wurde daher umbenannt in «Zonen bearbeiten». Es ist damit auch möglich, Zonen hinzuzufügen oder zu entfernen, und die Anzeigezone zu ändern, und es werden Expressions unterstützt.                                                                                         |
| CR_18448 | Bei der Suche nach der «Anzeige-ID» von CIs mittels der «Enthält»-Suchbedingung kann nun eine echte zeichenbasierte «enthalten in» - Suche eingesetzt werden. Diese verursacht allerdings etwas höhere Serverlast, und muss erst über die Konfigurationsschlüssel «EnablePatternSearchOnCiVisibleId» und «EnablePatternSearchOnCiAttributes» aktiviert werden. |

|          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| CR_18482 | <p>Der Zugang zur Konfigurationsseite für die CI-Importe kann nun mit Berechtigungen versehen werden, und einzelne CI-Importe können nun individuell berechtigt werden:</p> <p><b>Anzeigen:</b> der Import und dessen Einstellung ist sichtbar<br/> <b>Ausführen:</b> der Import darf von dem Benutzer manuell ausgeführt werden<br/> <b>Editieren:</b> die Einstellungen des Imports können bearbeitet werden</p> <p><b>Achtung:</b> Das Ausführen und Bearbeiten eines Imports ist nur dann möglich, wenn der Benutzer auch die entsprechenden Rechte auf Schema und Zone besitzt.</p> |
| CR_18481 | <p>Das PlugIn «CI-Beziehungen entfernen» unterstützt nun die Möglichkeit, nur bestimmte Beziehungstypen zu entfernen, oder nur bei bestimmten CIs die Beziehungen zu entfernen. Die Konfiguration unterstützt die Verwendung von Expressions.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| CR_18484 | <p>Die zuletzt verwendete CMDB-Ansicht eines Benutzers wird beim nächsten Mal wiederverwendet. Die Standardansicht (beim ersten Anzeigen) kann vom Administrator in den Konfigurationseinstellungen vordefiniert werden («Isonet.TxpEnterprise.CMDB.Stage.ViewType»):<br/> Tree, Grid, GridRecursive, GridRecursiveContained, GridContained.</p>                                                                                                                                                                                                                                         |
| CR_17984 | <p>CI-Status können nun mit Berechtigungen versehen werden. Genutzt werden diese Berechtigungen beim Filtern nach CIs. Neu enthält der CI-Baum in der CMDB-Ansicht eine Filtermöglichkeit nach Status.</p> <p><b>Hinweis:</b> Vor Nutzung per Konfigurationsschlüssel «Isonet.TxpEnterprise.CMDB.Stage.CiTreeView» aktivieren.</p>                                                                                                                                                                                                                                                       |

## Formularverwaltung

| Ticket   | Funktion                                           |
|----------|----------------------------------------------------|
| CR_18151 | Die Namen von Steuerelementen sind nun bearbeitbar |

## Security

| Ticket   | Funktion                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| CR_18297 | <p>An den folgenden Stellen wird die Authentifizierung mittels OAuth 2.0 unterstützt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mail2Ticket, Zugriff auf Postfächer</li> <li>• E-Mailversand (SMTP)</li> <li>• Versand von Fehlernachrichten («Bad Messages»)</li> <li>• Exchange Collaboration-Features: Free/Busy, ToDos, Kalendereinträge</li> </ul> |

|                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>CR_18423</b> | <p>Unterstützung für «SAML» zum Anmelden an der 446 Plattform®.</p> <p>Im Userdialog (Konfigurationsdialog zum Bearbeiten eines Users) kann nun per Checkbox «Login erlaubt» auch «SAML», «Lokal» und «Interface» angegeben werden.</p> <p>«SAML» - die Authentifizierung über SAML erfolgt über einen SAML-Anbieter (Microsoft).<br/> «Lokal» - die bisherige lokale 446-Authentifizierung<br/> «Interface» - die Anmeldung über die WebAPI.</p> |
| <b>CR_18633</b> | <p>Die Password Policy «Der Benutzernamen darf nicht im Passwort enthalten sein» unterstützt nun auch Teile des Benutzernamens.</p> <p>In der Konfiguration kann die Anzahl der Zeichen angegeben werden, die berücksichtigt werden.</p>                                                                                                                                                                                                          |

## Web API

| Ticket          | Funktion                                                    |
|-----------------|-------------------------------------------------------------|
| <b>CR_18483</b> | Es ist nun möglich, über die WebAPI CI-Importe auszuführen. |

## VERHALTENSÄNDERUNGEN

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

### Standard Features

| Ticket   | Verhaltensänderung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| CR_18154 | Es gab bisher separate Berechtigungen, um die Verwendbarkeit der Erweiterten Suche zu kontrollieren. Diese Berechtigungen wurden abgeschafft, und es gelten die Standardberechtigungen für die jeweiligen Entitäten (Tickets, CIs, KB-Artikel etc.).                                                                                                                                                                |
| CR_18467 | Die SAML-Authentifizierung erfolgt nun über den Login- oder Secondary-Login-Namen und nicht mehr über das Benutzerattribut vom Typ «E-Mail».                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| CR_18158 | Die interne Behandlung unterschiedlicher Sprachen ist nun fehlertoleranter und verwendet stets die Standardsprache des Mandanten, auch wenn eine nicht lizenzierte Sprache angefordert wird. Das vorherige Verhalten konnte beispielsweise bei Expressions (im Workflow) zu Fehlern führen, oder nachdem eine vormals aktivierte Sprache deaktiviert wurde.                                                         |
| CR_17967 | <p>Es gibt eine Änderung in allen Web-API-Methoden, die Benutzerobjekte zurückgeben (z.B. «...api/users/{userId}»). Die Eigenschaft «isLoginAllowed» wird als String und nicht als Zahl zurückgegeben. Mögliche Werte sind «True», «False» und «Inheritable».</p> <p>Bei der Aktualisierung eines Benutzers wird der String-Wert akzeptiert und zur Wahrung der Kompatibilität auch der numerische Wert.</p>        |
| CR_18623 | Die 446 Plattform unterstützt jetzt verschlüsselte Netzwerkverbindungen zum SQL-Server. Das Feature muss durch einen Administrator aktiviert werden. Es werden auch weitere individuelle Einstellmöglichkeiten unterstützt, die der SQL-Server Connection String bietet.                                                                                                                                            |
| CR_18630 | <p>Die aktive Browsersitzung läuft jetzt nach einer bestimmten Nichtbenutzungszeit (Standardwert: 20 Minuten) in ein Timeout, und der Benutzer fällt auf die Login Seite zurück. Die Zeitdauer kann beliebig eingestellt, oder auch deaktiviert werden.</p> <p>ConfigSettingsSystem: Isonet.446Plattform.SessionTimeoutInMinutes</p> <p><b>Achtung:</b> Ein Wert von 0 bedeutet eine Deaktivierung des Timeout.</p> |

|          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| CR_18092 | <p>Das Assistenten-Steuerelement vom Typ CheckBox speichert jetzt den lokalisierten Wert von true oder false (also z.B. «Wahr» oder «Falsch») in der Spalte Text der Tabelle TicketFieldValues. Der tatsächlich ausgewählte Wert (true, false) wird in der Spalte Value gespeichert.</p> <p>Dasselbe gilt für CI-Attribute vom Typ Checkbox.</p> <p>Ci-Attribute vom Typ CheckBox speichern jetzt den lokalisierten Wert von true oder false in der Spalte Text der Tabelle CiAttributes. Der tatsächlich ausgewählte Wert (true, false) wird in der Spalte Value gespeichert.</p> <p>Die bestehenden Datenbankeinträge in der Tabelle „TicketFieldValues“ werden mittels eines Scripts geändert. Das bedeutet, dass externe SQL-Abfragen, die Werte von Checkbox-Feldern filtern oder anderweitig vergleichen, wahrscheinlich überprüft und angepasst werden müssen.</p> |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## Workflow Management

| Ticket   | Verhaltensänderung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| CR_18593 | <p>Betrifft das Plugin «Weitere Betroffene Benutzer mittels SQL setzen». Kann nun aus irgendeinem Grund ein Benutzer nicht als Betroffener Benutzer hinzugefügt werden, gibt es einen Fehler und das Workflow-Item wird im Plugin gestoppt. Dabei werden die fehlerhaften PrincipalGuids in einer Liste im Datenfeld «sys_AddAdditionalAffected_NonProcessedGuids» des Plugins gespeichert und die Fehler protokolliert.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| CR_17698 | <p>Ein Workflow-Timer (wie auch ein Trigger) führt zu einer sogenannten «Sprunganforderung» (an ein anderes Workflow-Ziel) an das Workflow-Item. In der Vergangenheit verfolgte der WorkflowManager diese Sprunganfragen und führte sie aus, wenn er es durfte: in bestimmten Situationen durften Sprunganfragen nicht sofort ausgeführt werden, z.B. bei Plugins, die als geschützt markiert sind.</p> <p>Bisher hat der WorkflowManager jedoch versucht, solche Sprunganfragen sofort auszuführen, und wenn der Sprung nicht erlaubt ist, läuft das Workflow-Item in eine Ausnahme und wird «rot».</p> <p><b>Funktions-Workflows werden ebenfalls als nicht unterbrechbar behandelt:</b><br/> Sprunganforderungen aus Funktions-Workflows sind nicht erlaubt. <b>Das beschriebene Verhalten in der Version 2019 ist also korrekt, und in Version 2017 falsch. Natürlich ist es nicht wünschenswert, in eine Ausnahme zu laufen.</b></p> <p>Nun wurde das Verhalten wieder geändert, so dass es dem alten Verhalten entspricht:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sprunganfragen von Timern oder Triggern werden verfolgt und ausgeführt, sobald dies erlaubt ist (z.B., wenn das Workflow-Item den Funktions-Workflow verlassen hat). Der eigentliche Sprung kann also verzögert ausgeführt werden.</li> <li>• Sprunganfragen aus anderen Quellen (z.B. «move items»-Plugins, oder dass «user splitter»-Plugin) werden weiterhin auf eine Exception stoßen, wenn die zu verschiebenden Items nicht so erlaubt sind.</li> </ul> |

|          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|          | <p>Zusätzlicher Hinweis zu angehaltenen Elementen (z.B. Pause-PlugIn): Wenn ein Element angehalten ist und eine Sprunganforderung, die ausgeführt werden darf, eintrifft, wird das Element wieder aufgenommen (die Pause endet) und springt an die andere Stelle. Wenn die Sprunganforderung jedoch unzulässig ist (z. B. Pause innerhalb eines Funktions-Workflows), wird das Element <b>*nicht*</b> wieder aufgenommen (Pause wird fortgesetzt), aber die Sprunganforderung wird verfolgt und ausgeführt, sobald der Funktions-Workflow verlassen wird.</p> <p>Aus diesem Grund wurde das Verhalten des PlugIns «Elemente in den Workflow verschieben» neu definiert und korrigiert:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bis jetzt hat das PlugIn die Items tatsächlich zum Verschieben aufgefordert und nicht erzwungen. Die Erwartung war jedoch immer ein «erzwungenes» Verschieben. Das Verhalten des PlugIns wurde nun dahingehend geändert, dass es die betroffenen Elemente tatsächlich dazu <b>*erzwingt*</b>, sich an ihre neuen Positionen zu bewegen – auch wenn sich die Elemente innerhalb einer Funktion, eines Error-Handlers oder eines geschützten PlugIns etc. befinden.</li> <li>• Das Verhalten des «erzwungenen Verschiebens» kann jedoch mit einer neuen Anweisung «Verschiebeverhalten» geändert werden. Die Voreinstellung ist immer «Erzwingen», wie oben beschrieben. Sie kann auf «Request» geändert werden: dann wird für jedes betroffene Element zuerst geprüft, ob es verschoben werden darf (z.B. innerhalb einer Funktion würde es das nicht). Nur wenn ALLE betroffenen Elemente verschoben werden dürfen, findet die Verschiebung statt. Andernfalls wird das Element im PlugIn blockiert (fehlerhaft) und der Vorgang wird wie üblich wiederholt.</li> </ul> |
| CR_17792 | <p>Die Ticketaktion «Ticket zuweisen» speicherte die Datenfelder für «letzter Benutzer» und «letzte Gruppe» im «Haupt»-Workflow-Item, bevor der Ereignis-Workflow gestartet wurde. Nun werden diese Datenfelder als Argumente direkt an den Ereignis-Workflow übergeben und sind nicht mehr im Haupt-Item gesetzt.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

## Ticket Management

| Ticket   | Verhaltensänderung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| CR_17941 | <p>Die Sortierung der Ticketliste nach «Letzte Änderung seit letztem Besuch» hat sich geändert. Jetzt wird sie danach sortiert, ob das Ticket seit dem letzten Besuch geändert wurde oder nicht. Vorher war sie nach dem «Abstand» zum letzten Änderungsdatum des Benutzers sortiert.</p>                                                  |
| CR_17909 | <p>Es wurde eine Berechtigungsprüfung für die Web-API-Methode «api/ticketschemes» eingeführt.</p> <p>Dies betrifft auch die Formulare in der Formularverwaltung, die ein Mapping auf ein Ticketfeld haben. Der Benutzer, der das Formular verwendet, muss die Berechtigung für das verknüpfte Ticketschema und die Ticketfelder haben.</p> |
| CR_17826 | <p>Die Aktion «Nachfolgeticket erstellen» mit aktivierter Option «Daten kopieren» überschreibt nicht mehr die Vorausfüllungen der betroffenen Benutzereigenschaften. Betroffener Benutzer ist hier ein Sonderfall, alle anderen Vorbelegungen (z.B. Expressions) werden wie gewohnt überschrieben.</p>                                     |

## Messaging & Collaboration

| Ticket   | Verhaltensänderung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| CR_17653 | Die Sharp Expression «Mail.Recipients» gibt nur die To-Empfänger als CxPrincipal zurück. Diese Expression wurde jetzt <b>als veraltet markiert</b> ; die Verwendung dieser Eigenschaft wird nicht empfohlen. Stattdessen sollte die Expression «Mail.To», «Mail.Cc» und «Mail.Bcc» ersetzt werden, die den individuellen Zugriff auf den CxRecipient und dessen E-Mails ermöglichen. |
| CR_18022 | Bisher wurde beim Speichern der Empfänger eines Mails in einem Ticketfeld die dargestellte E-Mail von spitzen Klammern umschlossen – nun nicht mehr.                                                                                                                                                                                                                                 |

## Knowledge Management

| Ticket   | Verhaltensänderung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| CR_16192 | <p>Das Entfernen eines Artikels aus einer Kategorie erfordert jetzt ebenfalls die Berechtigung «Erstellen». Bereits bestehende Kategorien (die rechte Seite des Hinzufügen-Dialogs) können nicht entfernt werden.</p> <p>Andernfalls könnte ein Benutzer eine Kategorie entfernen, sie aber nie wieder hinzufügen.</p> <p>Die Ticketaktion «KB-Artikel aus Ticket erstellen» kann Zuordnungen von Ticketfeldern zu Kategorien haben. Die Kategorie wird nicht hinzugefügt, wenn der Benutzer keine Berechtigungen hat.</p> |

## CMDB

| Ticket   | Verhaltensänderung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| CR_18115 | <p>Die erweiterte Suche, die Ticketliste und der Ci-Listen-Filter unterstützen keine OR-Bedingungen in mehreren Ebenen, z.B. zwischen den Bedingungen selbst und innerhalb einzelner Bedingungen durch Hinzufügen mehrerer Filterwerte pro Bedingung (kleiner Plus-Button rechts neben der Suchbedingung). Der erweiterte Suchdialog wurde so erweitert, dass in diesem Fall eine Fehlermeldung erscheint und die Suche nicht durchgeführt werden kann.</p> <p>Die Suche wird als ungültig markiert. Wenn der Benutzer sie als Vorlage speichert, erscheint sie nicht in der persönlichen Filterliste, z.B. im Filtercontrol der Ticketliste.</p> |

## Usermanagement

| Ticket   | Verhaltensänderung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| CR_18664 | Um eine einheitliche Anzeige des angemeldeten Benutzernamens zu erhalten, wurden der Name im Ticketassistenten-Dialog und der Anzeigename für die Leistungsdetaildialoge geändert, um den konfigurierten vollständigen Namen anzuzeigen.                                                                                                                                |
| CR_17959 | Die Aggregation von SecurityTags und effektiven Berechtigungen im Hintergrund ist nun standardmäßig aus Performancegründen deaktiviert (kann aber von einem Administrator aktiviert werden). Die Aggregation wird nur einmal pro Tag ausgeführt, die Standardzeit ist auf «05:00» (5 Uhr morgens) eingestellt. Diese Zeit kann von einem Administrator geändert werden. |
| CR_18587 | Die Login Möglichkeiten, die für einen Benutzer (oder eine Gruppe) eingestellt werden können, sind erweitert und umgestaltet worden. Es kann nun individueller eingestellt werden, ob die Authentifizierung lokal, über SAML, an der WebAPI, an der Oberfläche und/oder am Mobil UI möglich sein soll.                                                                  |

## 446 Plattform Mobil

| Ticket   | Verhaltensänderung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| CR_17893 | Die WebApi-Methode «/api/tickets?fullId={the_ticket_full_id}» gibt jetzt den ersten gefundenen Datensatz als einzelnes Objekt zurück, der mit der angegebenen vollständigen ID übereinstimmt. Wenn kein Datensatz gefunden wird, wird nichts zurückgegeben.<br><br>Bisher erfolgte die Rückgabe in Form einer Liste mit oder ohne einem Element Inhalt. |
| CR_17892 | Es wurden Web-API-Methoden zum Abrufen von Tickets geändert: wenn das angeforderte Ticket nicht existiert, wird eine «entity not found»-Ausnahme mit dem Fehlercode 404 ausgelöst.<br><br>Bisher wurde immer der Fehlercode 403 ausgelöst (keine Berechtigung).                                                                                         |

## Formularverwaltung

| Ticket   | Verhaltensänderung                                                                                                                                                 |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| CR_17942 | Da der Internet Explorer nicht mehr unterstützt wird, werden nun Workflow-Aktivitäten, die Formulare zur Anzeige nutzen, in diesem Browser nicht mehr dargestellt. |

---

## ÜBER ISONET

Isonet verbindet mit ihrem Systemischen Prozessmanagement, der 446 Methode®, auf innovative Art Prozessanalyse und Unternehmensberatung und befähigt somit Unternehmen, auch die zukünftigen Aufgaben zu lösen. Seit dem Gründungsjahr 1994 betreut das Unternehmen mit seinen Niederlassungen in Luzern (Sitz) und Leipzig zahlreiche Kunden aus verschiedenen Branchen mit unterschiedlichen Unternehmensgrößen. Ziel ist dabei immer die nachhaltige Optimierung von Prozessen und Abläufen, so dass Unternehmen jederzeit agil auf Marktentwicklungen reagieren können. Mit der IT-Lösung der Isonet, der 446 Plattform®, optimieren Sie Ihre Prozesse individuell, flexibel und ganzheitlich.

Gold  
Microsoft Partner

