

Approval process automation 审批流程自动化

请以官文文档为主，此文档仅供参考！仅供参考！仅供参考！

官方地址：https://www.itophub.io/wiki/page?id=extensions%3Aapproval_extended

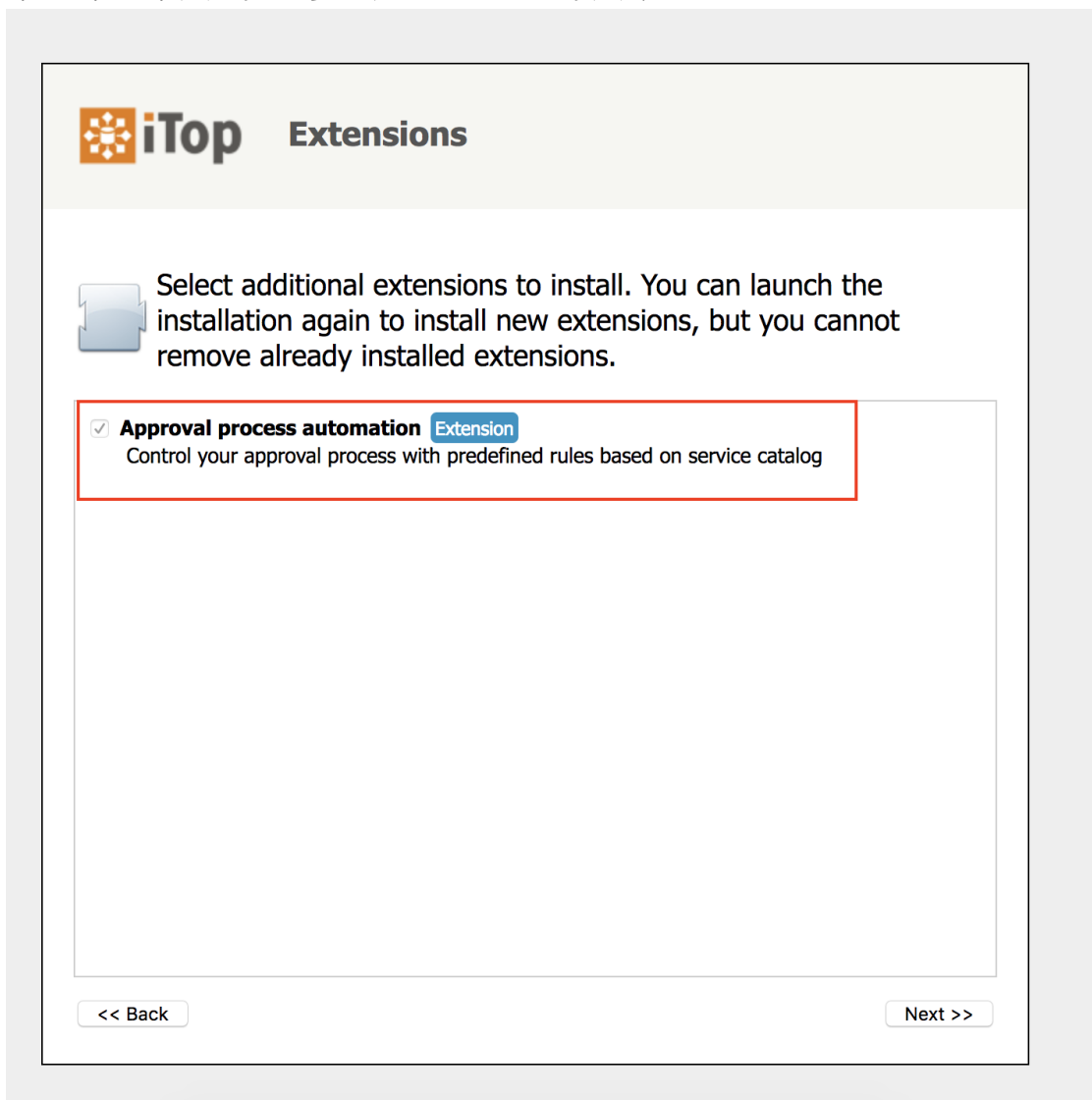
1、扩展包如下：

- approval-base
- combodo-approval-extended
- combodo-sla-computation
- itop-approval-portal

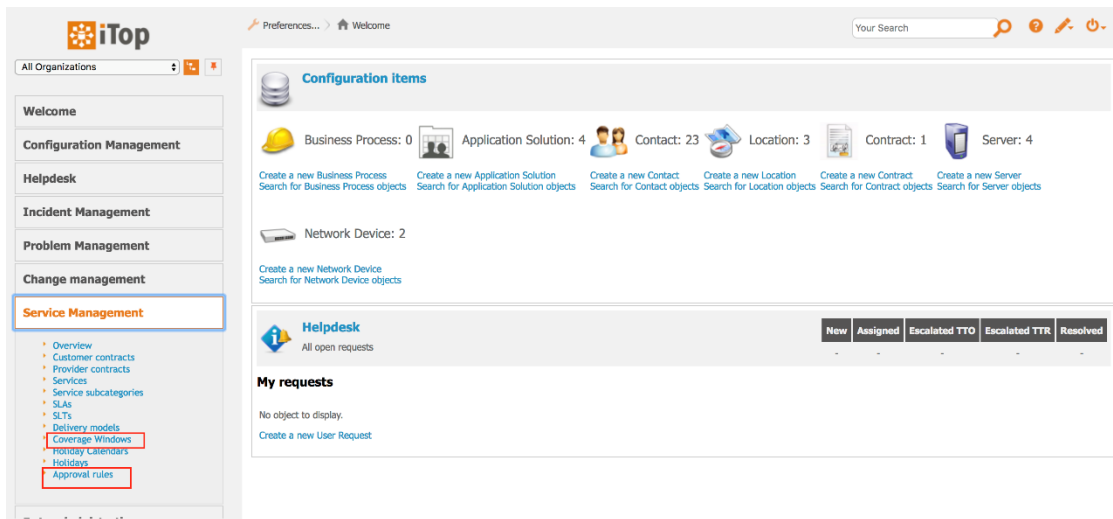
可在官网自行下载安装包

2、安装

将上述的 4 个安装包放在 extensions 目录下（注意不要修改包的名称），重新安装 itop 即可。在选择扩展的这一步可以看见需要添加的扩展，界面如下：

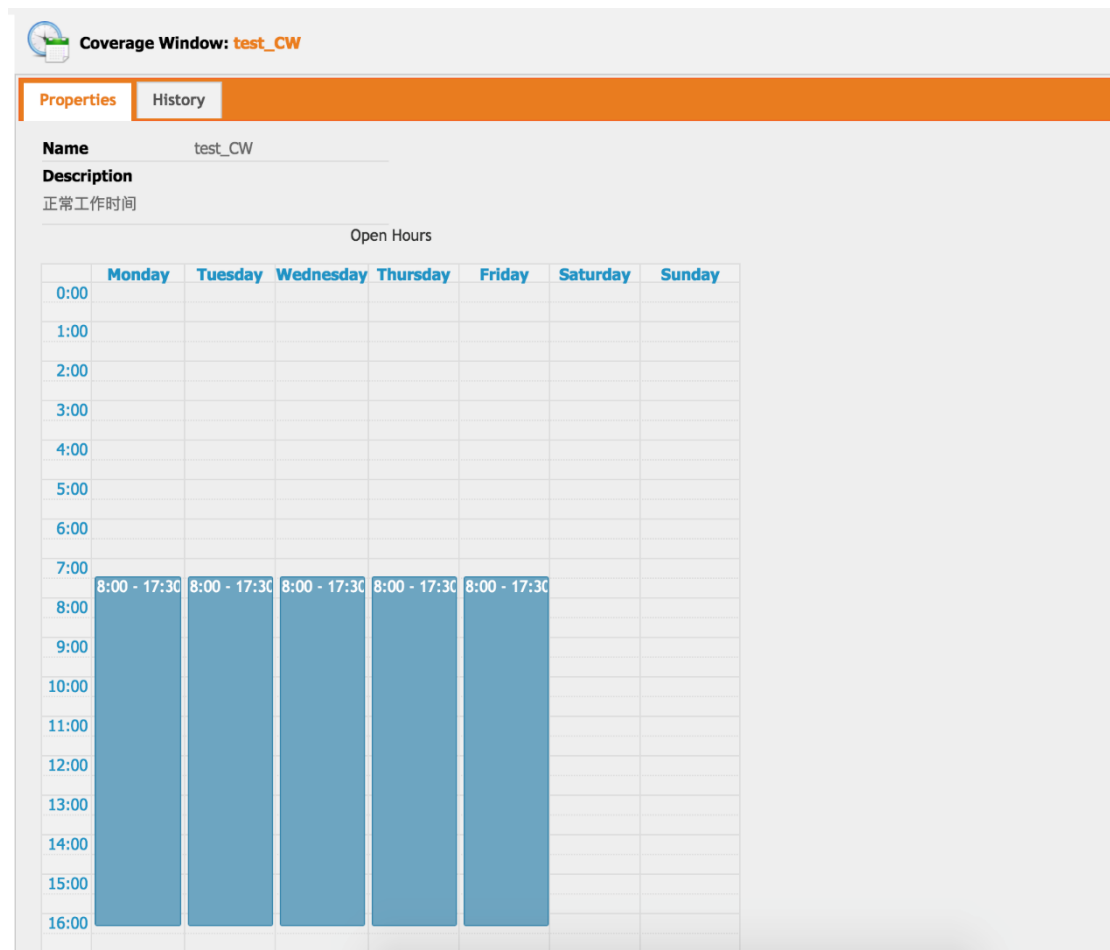


完成安装登录系统，可看到如下界面：



3、配置

3.1 新建 Coverage Window



3.2 新建审批规则

- "Coverage Window "可以理解为服务时间，考虑到审批者不是每时每秒都在工作时间，因此审批规则有个时间限定，只在这个时间内即时。
- "Approval level 1":一级审批，配置给谁发送此审批邮件，默认为 OQL 语句（一般的配置是给当前申请工单的人的上级领导发送）
注意：审批者必须有权限能够看到此服务工单
- "Automatically approved if no answer "：如果审批者在规定时间里没有审批的话，此审批的状态自动变为"Approval"或者"reject"
- "approval delay (hours)"：规定给审批者考虑的时间（考量的时间范围是 Coverage Window 规定的时间）
- "level1-approval ending"：当有多个审批者的时候，用于如何规范审批者的行为（即如何确定此次审批的状态）
- ends on first approve ：只要有一个 approval，那么审批状态是 approval ；
其他情况：
如果所有人都 reject 此请求，那么请求状态是 reject ；
所有人都是 reject，但是他们有人是因为"Automatically approved if no answer"而将工单 reject 了的话：那么工单的状态就取决于 Automatically approved if no answer
- ends on first reject 只要有一个 reject，那么请求状态是 reject ；
特殊情况：
如果所有人都 approval 此请求，那么请求状态是 approval ；
所有人都是 approval，但是他们有人是因为"Automatically approved if no answer"而将工单 approval 了的话：那么工单的状态就取决于 Automatically approved if no answer

- ends on first reply：工单审批状态取决于第一个对工单作出反应的人

3.3 绑定子服务

审批规则审批的是具体的到某一项服务，因此需要绑定子服务

Creation of a new Approval rule

Cancel Create

Properties Service subcategory

Full name Service Status Request type Provider

New laptop ordering	Computers and peripherals	production	service request	IT Department
---------------------	---------------------------	------------	-----------------	---------------

Remove Add objects of type Service Subcategory...

Cancel Create

4 配置邮件通知

审批规则的邮件通知必须在邮件通知配置 ok 的情况下才可以使用

审批通知配置如下：

“Admin Tools”->“Notifications”

插件安装完成之后，默认生成一个触发器“Approval requestd”；以及三种语言的动作“Approval request (EN)”；这里讲触发器和动作绑定即可；

配置发件箱：

默认生成的通知动作里面是没有发件人的配置选项，需要去配置文件中自行配置。

在配置文件中找到如下部分：

```

),
'approval-base' => array (
    'email_sender' => '1234567@163.com',
    'email_reply_to' => '',
    'comment_attcode' => '',
    'list_last_first' => false,
    'enable_reminder' => true,
),

```

“email_sender”是发件人的邮箱地址，请务必准确
其他内容随意

5 测试

新建一个工单，即可看见当前工单自动进入审批状态

User Request: R-000002 Modify... New... Other Actions -

Properties CIs Contacts Child Requests Work orders Approval status Attachments Notifications (1) Impact Analysis

Known Errors History

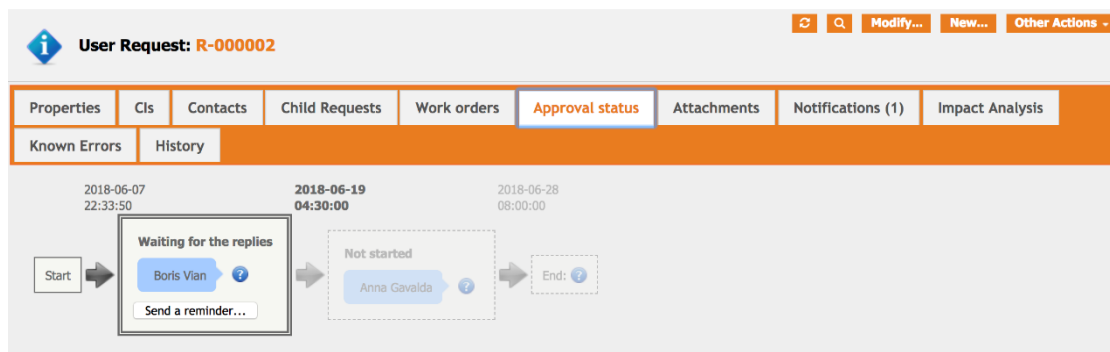
General Information
Organization IT Department
Caller Gustave Flaubert
Status Waiting for approval
Origin portal
Title test
Description
12345678

Qualification
Request Type Service request
Impact A department
Urgency low
Priority low
Contacts
Team undefined
Dates
Start date 2018-06-07 22:33:50
Last update 2018-06-07 22:33:50
TTO Deadline

Relations
Parent request undefined
Parent incident undefined
Parent problem undefined
Parent change undefined
Resolution
SLA report

More Information
Service Computers and peripherals
Service subcategory New laptop ordering
Private log
Public log

查看当前审批状态：



如果邮件通知配置 ok，此时会自动给一级审批发送邮件。

“Send a reminder”按钮用于再次给审批者发邮件通知。

此时审批者登录系统，可以进行审批

Requests awaiting your approval

Please select the requests to approve and use the buttons located at the bottom of the page.

User Request	Title	Start date	Status	Service	Service subcategory	Priority	Caller
<input checked="" type="checkbox"/> R-000002	test	2018-06-07 22:33:50	Waiting for approval	Computers and peripherals	New laptop ordering	low	Gustave Flaubert

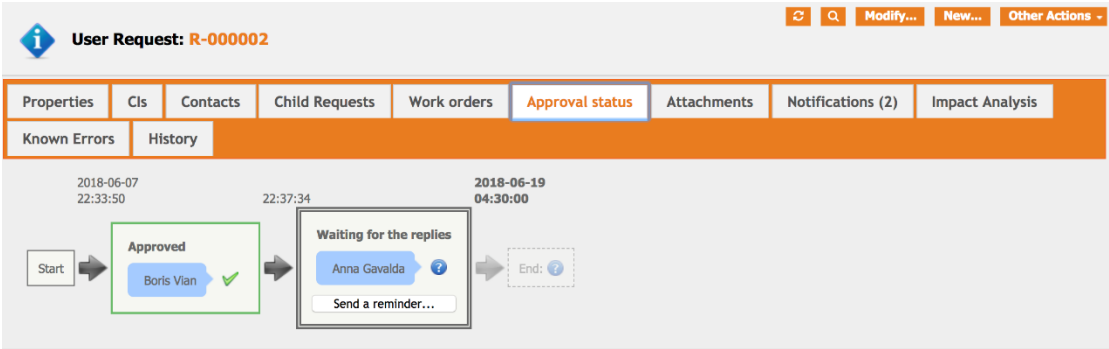
Approval comment (mandatory in case of reject)

ITop © 2018

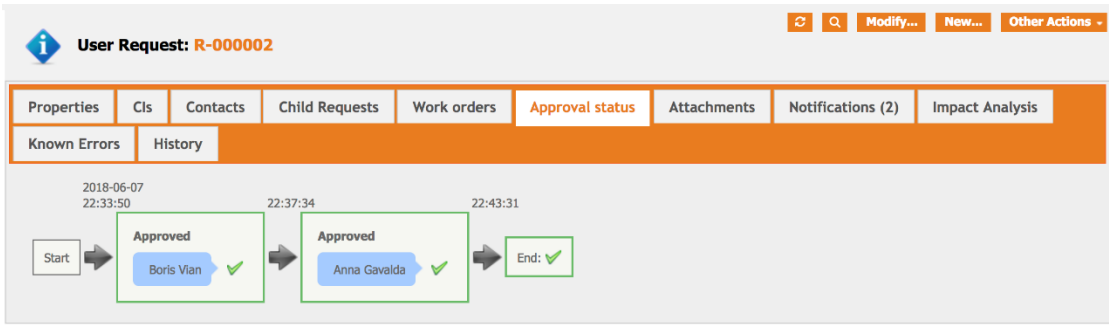
点击“Approvals”可以看见当前需要自己审批的工单，如果审批通过可以直接点击“Approval”，

也可以在“comment”里面写上审批意见，如果拒绝，则必须在“comment”里面填写审批意见。审批完成之后，当前审批者不再看见此工单。

一级审批完成之后，可以看见当前的工单的审批状态如下：

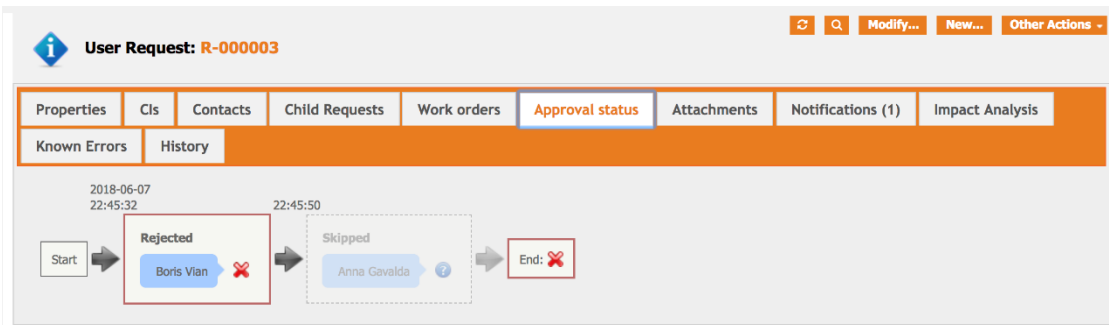


当审批状态完全结束之后，点击“Approval Status”，界面如下：



至此，自动审批流程结束，点击对勾即可看见审批意见。

如果审批过程中出现 reject 的情况，工单的审批状态如下：



注：此插件默认为 2 级审批，如果涉及需要多级的情况请自行修改相应的 xml 文件。
与此插件配合使用的另一个插件是“Approval process light”，其作用为审批者可以通过邮件审批而不用登录系统，在此不做过多介绍，请参考 WIKI 进行配置。
如遇文档有错误的地方，请指出，Thanks！